Ministère du Revenu

Rapport annuel 1988-1989

Québec

90-07275/

Cette publication a été
rédigée par le ministère du Revenu.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

En vue d'alléger le texte, on n'y
emploie généralement que le masculin
pour désigner les femmes et les hommes.

Dépôt légal — 4e trimestre 1989
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14045-5
ISSN : 0708-4536

© Gouvernement du Québec

Monsieur Yves Séguin
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur le ministère du Revenu, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport du Ministère pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1989.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le sous-ministre,

Bernard Angers

Sainte-Foy, décembre 1989

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre,

Yves Séguin

Sainte-Foy, décembre 1989

Table des matières

Partie I 9

Présentation du Ministère 9

1.1 Bref historique 9

1.2 Mission 9

1.3 Nomination 9

1.4 Principales réalisations en 1988-1989 9

1.5 Organigramme au 31 mars 1989 11

1.6 Organisme relevant du ministère du Revenu 12

1.7 Structure administrative et mandats 12

1.8 Titulaires des fonctions au 31 mars 1989 14

1.9 Loi sur le ministère du Revenu 16

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu 17

Partie II 19

Présentation des programmes 19

2.1 Programme 01
Administration fiscale 19

2.2 Programme 02
Supplément au revenu de travail 35

2.3 Programme 03
Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec 36

2.4 Programme 04
Contrôle des jeux de hasard et des courses 36

Partie III 37

Tableaux de statistiques administratives 37

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1988-1989 37

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1988-1989 37

3.3 Clientèles desservies par le ministère du Revenu, exercice 1988-1989 37

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1987-1988 et 1988-1989 38

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1987-1988 et 1988-1989 38

3.6 Encaissements à la fin des exercices 1987-1988 et 1988-1989 39

3.7 Avis de cotisation émis en 1987-1988 pour l'année d'imposition 1986 et en 1988-1989 pour l'année d'imposition 1987 39

3.8 Comptes débiteurs nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1988 et au 31 mars 1989 39

3.9 Nombre de visiteurs, d'appels téléphoniques et de lettres reçus dans les bureaux de la Direction générale des services au public et à l'entreprise, exercice 1988-1989 40

3.10 Indicateurs d'efficience, exercices financiers de 1983-1984 à 1988-1989 40

3.11 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1987-1988 et 1988-1989 41

Partie I

Présentation du Ministère

1.1 Bref historique

Le ministère du Revenu existe sous sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, alors qu'entrait en vigueur la Loi instituant le ministère du Revenu (9-10 Élisabeth II, c. 40). Cette loi constituait en un ministère distinct ce qui était connu jusqu'alors sous l'appellation du Bureau du contrôleur du revenu, rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, le ministère du Revenu a continué d'évoluer dans le cadre juridique de sa loi constituante à mesure que le Gouvernement lui confiait de nouvelles tâches ou l'administration de nouveaux programmes. C'est ainsi qu'il a été chargé, en 1965, de percevoir les contributions au Régime de rentes du Québec et, en 1969, les contributions au Régime d'assurance-maladie du Québec. Cette dernière fonction s'est légèrement modifiée en 1978 par suite de l'abolition des contributions des particuliers, mais le Ministère continue de percevoir la contribution des employeurs.

Depuis 1976, la Régie des loteries et courses du Québec relève du ministre du Revenu; la responsabilité de cet organisme incombait auparavant au ministre de la Justice.

Au cours des dernières années, le ministère du Revenu s'est également vu confier l'administration de quatre programmes fiscaux à caractère social. Il s'agit du supplément au revenu de travail et du remboursement d'impôts fonciers, en 1979, de l'allocation-logement « Logirente » pour personnes âgées, en 1980, et de l'allocation de disponibilité destinée aux familles qui ont des enfants de moins de 6 ans, en 1981.

1.2 Mission

La mission du Ministère se définit comme suit: « Le ministère du Revenu du Québec administre les lois qui lui sont confiées dans une perspective de service à l'État et au citoyen. Il conseille le Gouvernement en matière de politique fiscale et socio-fiscale. Il perçoit ainsi les montants dus à l'État et répartit des sommes allouées par le Gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social. »

1.3 Nomination

M. Jean-Paul Beaulieu, vice-président à la Société d'habitation du Québec, a été nommé sous-ministre adjoint et directeur général de la Direction générale de la planification et de la budgétisation. Il est entré en fonction le 25 juillet 1988. M. Bertrand Croteau, qui occupait auparavant ce poste et celui de sous-ministre adjoint et directeur général du Bureau de la refonte, demeure titulaire de ce deuxième poste.

1.4 Principales réalisations en 1988-1989

Durant le dernier exercice, le ministère du Revenu a concrétisé plusieurs projets visant, dans leur ensemble, à fournir à ses diverses clientèles des services toujours plus courtois et efficaces, tout en favorisant une plus grande équité.

Formulaires d'impôt simplifiés

Conformément aux engagements ministériels formulés précédemment, le ministère du Revenu a mis à la disposition des contribuables, en 1988-1989, un formulaire simplifié de déclaration de revenus, dont la présentation visuelle était plus attrayante et le langage plus facile à comprendre. La nouvelle déclaration de revenus simplifiée, qui ne comptait que deux pages à remplir, était conçue de façon à pouvoir être utilisée par 75 % des quatre millions de contribuables québécois.

Remboursement anticipé

Une des principales réalisations du ministère du Revenu a été la mise en œuvre du programme de remboursement anticipé, que le ministre Yves Séguin a lui-même qualifié de première mondiale dans le domaine de la fiscalité. Ce programme offrait aux contribuables satisfaisant à un minimum de conditions, et dont le remboursement s'élevait à 800 $ ou moins, de le leur expédier en moins de 21 jours. En fait, le Ministère postait ces chèques de remboursement dans les délais prévus pour n'effectuer le traitement et l'envoi des avis de cotisation qu'ultérieurement.

Traitement accéléré des déclarations

Grâce à la création du programme de remboursement anticipé, de même qu'à une information plus poussée et une productivité accrue de tout le personnel concerné, le ministère du Revenu a réussi à accélérer davantage le traitement des déclarations de revenus des particuliers. Au cours du dernier exercice, les contribuables ayant droit à un remboursement anticipé l'ont obtenu en moins de 21 jours, l'objectif de 45 jours établi l'année précédente demeurant en vigueur dans le cas des autres contribuables. Les statistiques suivantes témoignent éloquemment de l'amélioration de la gestion des délais de remboursement depuis trois ans : au 31 mars des années 1987, 1988 et 1989, le nombre des remboursements d'impôts expédiés est passé de 232 100 à 477 100 et à 761 800, tandis que la valeur globale de ces remboursements s'est accrue de 82 900 000 $ à 173 600 000 $ et à 340 300 000 $ durant les mêmes périodes.

Services aux clientèles

Le ministère du Revenu a répondu, durant l'exercice, à plus de 3 141 000 demandes de renseignements formulées en personne, au téléphone ou par correspondance. Les citoyens qui se sont présentés ou qui ont téléphoné aux différents bureaux ont obtenu les renseignements désirés sur-le-champ neuf fois sur dix. Des délais plus longs furent requis pour répondre au courrier mais un accusé de réception a généralement été expédié dans les 48 heures suivant la réception d'une lettre. Le Ministère a aussi tenu 249 séances d'information à l'intention de groupes de citoyens désireux de se renseigner sur des sujets fiscaux d'un intérêt particulier pour eux.

Lutte aux fraudeurs

Le Ministère a continué d'appliquer ses programmes spéciaux destinés à enrayer la fraude fiscale dans les domaines du tabac, des carburants et des boissons alcooliques. Les activités reliées à ces programmes ont permis d'identifier un potentiel de récupération de droits de plus de 25 500 000 $ au chapitre du tabac, de plus de 45 000 000 $ à celui des carburants et de plus de 24 000 000 $ à celui des boissons alcooliques. Le Ministère a également poursuivi les efforts déployés en vue d'accroître l'appui qu'il reçoit déjà des organismes gouvernementaux fédéraux, des provinces et des États américains voisins dans sa lutte aux fraudeurs.

Législation

Le ministère du Revenu a rédigé deux projets de loi qui ont été sanctionnés par l'Assemblée nationale, en 1988-1989, aux fins de l'application des politiques fiscales précédemment énoncées par le ministère des Finances.

Refonte des systèmes

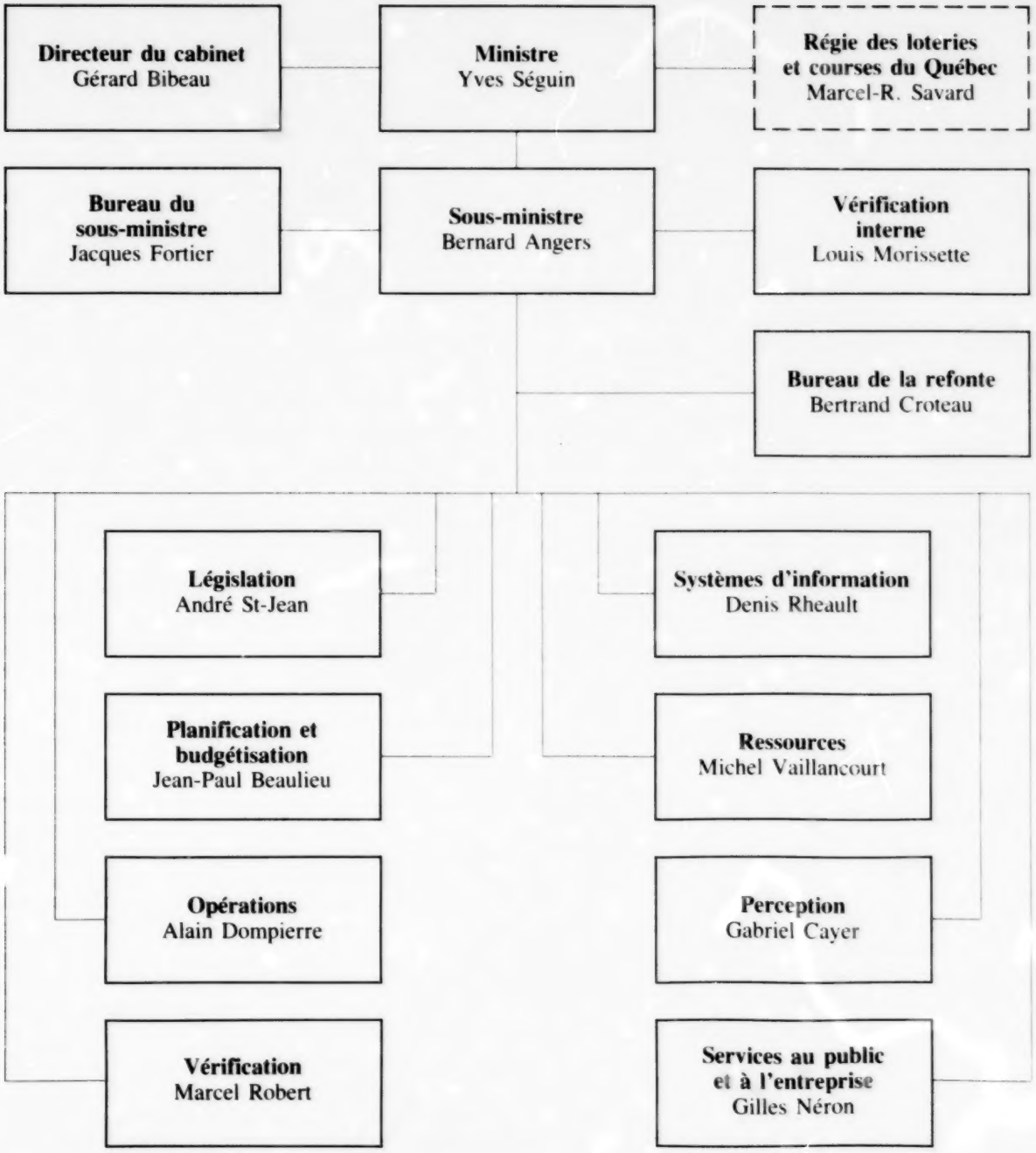
Les principales réalisations durant l'exercice 1988-1989 ont porté sur la gestion du développement systémique et opérationnel des projets de la cible centrale, soit la comptabilité, l'enregistrement, les interfaces générales, les formulaires de paiement, les encaissements et la saisie, de même que sur les autres projets sectoriels, soit le système intégré d'aide à la gestion, les systèmes connexes, l'aide à la vérification, le microfilm et les images numérisées. En prévision de la mise en œuvre des systèmes du palier II, les principaux cycles opérationnels ont été définis et une stratégie appropriée a été élaborée de concert avec les directions générales concernées.

La structuration des activités relatives à l'environnement humain et opérationnel a permis l'application d'une politique ministérielle et l'utilisation d'un guide d'interventions en ce domaine. Les travaux nécessaires à l'application de cette politique aux projets de la refonte ont aussi été réalisés.

Formation et perfectionnement

Le Ministère a consacré en moyenne 5,2 jours-personnes par employé à la formation et au perfectionnement de son personnel permanent, ce qui demeure supérieur à la moyenne observée dans l'ensemble de la fonction publique au Québec.

1.5 Organigramme au 31 mars 1989



1.6 Organisme relevant du ministère du Revenu

La Régie des loteries et courses du Québec

La Régie des loteries et courses du Québec est un organisme qui a été créé par la Loi sur les loteries et courses sanctionnée le 23 décembre 1969, dont la responsabilité est passée du ministre de la Justice au ministre du Revenu par suite du décret 3500-76 du 12 octobre 1976.

La Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement, sanctionnée le 22 décembre 1978, a remplacé la Régie des loteries et courses par un autre organisme portant le même nom mais doté de pouvoirs accrus et d'un champ d'activités élargi.

La Régie a le mandat général:

- d'assurer l'application, l'exécution et le respect de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et des règles ou règlements adoptés en vertu de cette loi;
- de surveiller et de contrôler, dans le meilleur intérêt du public, les courses, les concours publicitaires, l'exploitation des appareils d'amusement et les systèmes de loteries;
- de percevoir les droits prescrits en vertu de la Loi.

La Régie se compose de cinq membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le Gouvernement. Le président en est le directeur général et il est responsable de son administration dans le cadre de ses règlements de régie interne. Il exerce ses fonctions à temps plein comme les autres membres désignés par le Gouvernement.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la Régie soumet un rapport de ses activités au ministre du Revenu qui le dépose à l'Assemblée nationale.

1.7 Structure administrative et mandats

Le Ministère possède des bureaux permanents à Sainte-Foy, Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rouyn-Noranda, Rimouski, Sherbrooke, Sept-Îles, Sorel, Trois-Rivières et Toronto.

La structure administrative du ministère du Revenu est conçue de façon à grouper sous une même responsabilité les fonctions similaires, sans égard aux lois auxquelles ces fonctions se rattachent. On peut distinguer les fonctions de direction et de soutien administratif, les fonctions de soutien technique, les fonctions reliées plus directement à l'application des lois fiscales et les fonctions orientées vers les services au public.

Direction et soutien administratif

Dans cette catégorie de fonctions se trouvent, outre les cabinets du ministre et du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources, la Direction générale de la planification et de la budgétisation de même que le Bureau de la refonte.

La Direction de la vérification interne

Cette direction est autonome par rapport aux autres unités administratives. Elle a pour tâche de vérifier de façon systématique toutes les activités du Ministère et de fournir au sous-ministre une évaluation de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières, en vue d'en tirer le maximum d'efficience et d'efficacité.

La Direction générale des ressources

Cette direction générale coordonne, développe et administre l'ensemble des programmes qui ont trait à la gestion des ressources humaines et matérielles de même qu'à celle des documents du Ministère.

Elle voit à l'application des politiques gouvernementales en matière de sélection, d'embauche et de gestion du personnel. Elle effectue les études relatives au développement organisationnel et plus particulièrement au domaine des structures administratives, à la division rationnelle des tâches et des fonctions ainsi qu'au climat organisationnel. Elle coordonne la préparation et l'administration des programmes de perfectionnement et de formation pour tous les employés du Ministère.

La Direction générale des ressources a aussi pour tâche de veiller à ce que les employés obtiennent leur rémunération et leurs avantages sociaux, d'appliquer les conventions collectives de travail et les règlements concernant l'administration du personnel.

De plus, cette direction est responsable de la gestion des immeubles et des services téléphoniques, de l'aménagement et de l'entretien de l'équipement. Elle fournit aussi à l'ensemble du Ministère des services de soutien tels que l'approvisionnement, la reprographie et la messagerie externe.

Enfin, elle assume la responsabilité d'appliquer les lois et les règlements concernant la gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la planification et de la budgétisation

La Direction générale de la planification et de la budgétisation a pour mandat de conseiller le Ministère et d'offrir l'aide technique requise en matière de

planification à court, moyen et long termes. En plus, elle est responsable de l'analyse et du suivi des programmations ministérielles.

Cette direction générale voit à la budgétisation et au contrôle de l'utilisation des ressources budgétaires; elle participe à l'élaboration des états financiers du Gouvernement, fournit les analyses socio-économiques requises et en assure le traitement, analyse et interprète les statistiques de gestion.

Elle prépare aussi les dossiers requis pour l'étude annuelle des crédits du Ministère à l'Assemblée nationale et élabore les prévisions de revenus générés par les lois dont l'administration est confiée au ministère du Revenu. De plus, cette direction générale coordonne les principales activités ministérielles relatives à la fonction conseil que joue le Ministère auprès du Gouvernement en matière de politiques fiscales et socio-fiscales.

Le Bureau de la refonte

Le Bureau de la refonte a pour mission de gérer et de coordonner les travaux de la refonte des systèmes du Ministère. Il doit ainsi définir les orientations ministérielles en matière de systèmes d'information, élaborer les plans de réalisation et assurer le suivi de même que le contrôle de leur réalisation. De plus, le Bureau doit appuyer l'implantation des changements dans l'organisation des tâches découlant de la refonte et assurer le synchronisme entre le développement des systèmes et la prise en charge des activités reliées à l'environnement humain et opérationnel.

Soutien technique

Dans cette catégorie sont groupées des fonctions qui, comme les précédentes, servent à l'ensemble du Ministère mais revêtent un caractère très technique. Ces fonctions sont réparties entre la Direction générale des systèmes d'information et la Direction générale de la législation.

La Direction générale des systèmes d'information

Les principales missions de cette direction générale consistent, d'une part, à effectuer le développement et l'actualisation des systèmes informatiques et administratifs du Ministère et, d'autre part, à fournir le service de traitement sur ordinateurs aux directions générales du Ministère ainsi qu'au Fichier central des entreprises. De plus, elle a la responsabilité de coordonner toutes les acquisitions de nature informatique pour le compte du Ministère.

Dans son rôle conseil, elle avise les directions générales du Ministère quant à l'utilisation optimale des systèmes informatiques centralisés et décentralisés.

Enfin, elle conseille les autorités du Ministère en matière de bureautique et de plans de développement de systèmes centraux et les informe de l'évolution des travaux.

La Direction générale de la législation

Cette direction générale assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle rédige les lois et les règlements fiscaux, répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales, diffuse les interprétations sous forme de bulletins externes ou de directives internes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle émet, à la demande des contribuables, des décisions anticipées.

La Direction générale de la législation est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions relatives aux déterminations des statuts de travailleurs; elle regroupe les contentieux qui représentent le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

La Direction générale de la législation assume finalement un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales. De plus, elle fournit à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de lois et de règlements.

Les bureaux de la Direction générale de la législation sont situés à Sainte-Foy. Toutefois, la Direction du contentieux occupe des bureaux à Sainte-Foy et à Montréal, et la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques compte une Direction régionale des oppositions à Sainte-Foy et une autre à Montréal.

Application des lois fiscales

Les fonctions directement reliées à l'application des lois fiscales sont réparties entre la Direction générale des opérations, la Direction générale de la perception et la Direction générale de la vérification.

La Direction générale des opérations

Cette direction générale est responsable des fonctions d'encaissement et de comptabilisation des montants dus en vertu des lois que le Ministère administre. Elle s'assure que les déclarations requises sont produites, traite ces déclarations, émet les avis de cotisation et rembourse les trop-perçus. Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy, à Montréal et,

depuis le début de 1986, au Centre Champlain, à Québec, où loge la Direction de la cotisation immédiate du bureau de Sainte-Foy.

La Direction générale de la perception

Cette direction générale a pour mandat de recouvrer les créances du Ministère, d'obtenir les rapports de taxes et d'impôts non produits par les mandataires dans les délais prescrits, d'identifier les créances jugées irrécouvrables et de formuler les recommandations requises en vue de leur radiation. Elle perçoit les comptes de faillis ainsi que ceux des corporations dont la charte fait l'objet de dissolution volontaire ou forcée, émet les certificats autorisant la distribution de biens en vertu de l'article 14 de la Loi sur le ministère du Revenu, dans les cas de successions et de dissolutions de compagnies, et conseille le Ministère en matière de perception fiscale. Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la vérification

Cette direction générale s'assure de l'exactitude des déclarations produites par les particuliers, les corporations et les mandataires. Elle vérifie si les montants versés au Ministère sont conformes aux prescriptions des lois. Elle assume la responsabilité de faire échec à la fraude fiscale, négocie et administre des ententes avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux en matière de collaboration et de perception de droits fiscaux. De plus, elle organise et participe à des activités visant à promouvoir le respect volontaire des lois fiscales.

Cette direction possède des bureaux de vérification et des bureaux d'enquêtes spéciales à Sainte-Foy et à Montréal, de même qu'un bureau de vérification à Toronto. Ce dernier a pour mission principale de desservir les entreprises qui sont assujetties aux lois fiscales du Québec et qui font affaire avec le ministère du Revenu à partir d'un bureau situé en Ontario. Des équipes de vérification sont également affectées en permanence aux bureaux de Jonquière, de Sherbrooke, de Rimouski, de Trois-Rivières et de Hull.

Services aux clientèles

Les fonctions exercées par le personnel appelé principalement à traiter directement avec les citoyens et les entreprises relèvent de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a pour mandat de faire connaître aux citoyens de même qu'aux entreprises les droits que leur confèrent les lois fiscales administrées par le ministère du Revenu et les obligations que ces lois leur imposent. Elle offre avec célérité, efficacité et courtoisie aux diverses clientèles du Ministère des services de renseignement et d'information de première qualité, accessibles dans toutes les régions du Québec.

En plus de répondre aux demandes de renseignements faites par courrier, par téléphone ou en personne à ses bureaux, cette direction générale élabore et met en œuvre des programmes d'information, de publicité et de relations publiques axés sur les lois et règlements qu'administre le Ministère de même que sur les services qu'il met à la disposition de la population.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise a aussi pour tâche de concevoir, rationaliser et produire l'ensemble des formulaires requis par les directions générales à l'intention des clientèles internes et externes du Ministère.

Elle informe les autorités du Ministère des réactions et des attentes des diverses clientèles et les conseille en toute matière relevant des domaines du renseignement, des communications, de la production et de la diffusion de formulaires.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy, Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke, Sept-Îles, Trois-Rivières et Sorel.

En plus de ses bureaux permanents, la Direction générale des services au public et à l'entreprise aménage annuellement des bureaux provisoires de renseignements dans certaines municipalités du Québec, durant la période de pointe de l'impôt, en vue d'aider les particuliers à remplir correctement leur déclaration de revenus. Elle dispense aussi des cours de formation à des citoyens acceptant bénévolement d'aller aider certains particuliers qui, à cause d'empêchements d'ordre physique ou financier, ne peuvent se prévaloir des services normalement offerts par le Ministère lorsque vient le temps de produire leur déclaration de revenus.

1.8 Titulaires des fonctions au 31 mars 1989

Cabinet du ministre

Ministre
Yves Séguin

Directeur du cabinet
Gérard Bibeau

Cabinet du sous-ministre

Sous-ministre
Bernard Angers

Directeur du Bureau du sous-ministre
Jacques Fortier

Directeur de la vérification interne
Louis Morissette

Sous-ministre adjoint et directeur général, Bureau de la refonte
Bertrand Croteau

Directeur général adjoint
Claude Rivard

Directeur de la planification, du suivi et du support en systèmes
Ghislain Guérin

Directeur de l'information et de l'environnement humain et opérationnel
Vacant

Direction générale des ressources

Directeur général
Michel Vaillancourt

Directrice générale adjointe — Montréal
Mariette Potvin

Directeur du développement des ressources humaines
Régent Thibaudeau

Directeur des services professionnels
Pierre Poulin

Directeur de l'administration des conditions de travail
Yves-R. Cantin

Directeur des ressources matérielles
Pierre Veilleux

Directeur de la gestion documentaire
André Frenière

Directeur des programmes d'aide aux employés
Maurice Lapointe

Direction générale de la planification et de la budgétisation

Sous-ministre adjoint et directeur général
Jean-Paul Beaulieu

Directeur des études, recherches et statistiques
L.-Gilles Gosselin

Directeur de la planification
Guy Morel

Directeur du budget, du contrôle du revenu et de la programmation
Hieu Duc Trinh

Direction générale des systèmes d'information

Sous-ministre adjoint et directeur général
Denis Rheault

Directeur de la planification et de la coordination et conseil
Pierre Bouchard

Directeur de l'ingénierie
Vacant

Directeur des technologies appliquées
Michel Martel

Directeur des systèmes opérationnels
Renald Dion

Directeur du traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur du développement des systèmes
Jean-Guy Parent

Direction générale de la législation

Sous-ministre adjoint et directeur général
André Saint-Jean

Directeur des systèmes et des procédés
Bruno Boudreault

Directeur de la coordination, du contrôle et du soutien
Vacant

Directeur de la rédaction des lois et des règlements
Hubert Gaudry

Directeur des oppositions, des appels et des affaires juridiques
Jacques Pinsonnault

Directeur des bulletins d'interprétation
Bernard Morazé

Directeur des impôts
François-T. Tremblay

Directeur des taxes à la consommation
André Gingras

Directeur du contentieux — Sainte-Foy
André-F. Rochon

Directeur du contentieux — Montréal
Yves Ouellette

Direction générale de la perception

Directeur général
Gabriel Cayer

Directeur général adjoint — Sainte-Foy
Jean-Claude Giroux

Directeur général adjoint — Montréal
Jacques Zrihen

Directeur de la coordination, des programmes et des méthodes
Claude Goyette

Directeur du contrôle et conseil
Jean Rompré

Direction générale des opérations

Sous-ministre adjoint et directeur général
Alain Dompierre

Directrice générale adjointe — Sainte-Foy
Suzanne Maisonneuve-Benoit

Directrice générale adjointe — Montréal
Suzanne Maisonneuve-Benoit, par intérim

Directeur de la coordination
Raymond Pilon

Directrice des programmes et des procédés
Suzanne Francœur

Direction générale de la vérification

Sous-ministre adjoint et directeur général
Marcel Robert

Directeur général adjoint — Sainte-Foy
Gaston L'Anglais

Directeur général adjoint — Montréal
André Mongrain

Directeur de l'observance fiscale
Marc Bérubé

Directeur de la planification, des méthodes et des statistiques
Marc Paquet, par intérim

Directeur des enquêtes spéciales
Alain Dufour, par intérim

Direction générale des services au public et à l'entreprise

Directeur général
Gilles Néron

Directeur des services aux clientèles — Sainte-Foy
Maurice Poirier

Directeur des services aux clientèles — Montréal
Gilbert Chapleau

Directeur de la planification, de la coordination et des méthodes
Gaétan Hallé, par intérim

Directrice des communications
Michèle LaSanté

Directrice des formulaires
Christiane Lévesque

Directeurs des services aux clientèles

Hull:	Denis Lemay
Sept-Îles:	Francine Bernard
Jonquière:	Laurent Larouche
Sherbrooke:	Robert Carle
Rimouski:	Norbert Boudreau
Sorel:	Pierre Daoust
Rouyn-Noranda:	Nicole Bourque
Trois-Rivières:	Claude Ricard

1.9 Loi sur le ministère du Revenu

La Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31) régit l'ensemble des lois fiscales. En plus des dispositions relatives à l'organisation et à l'administration du ministère du Revenu, le chapitre III de cette loi vise l'application et l'exécution des lois fiscales et concerne notamment:

— le recouvrement des droits et autres montants exigibles en vertu d'une loi fiscale;

- les montants déduits, retenus ou perçus;
- les intérêts;
- les remboursements et l'affectation d'un remboursement à une dette due au gouvernement;
- les livres, comptes et rapports que doivent tenir ou produire les mandataires et les contribuables;
- la vérification et les enquêtes;
- les pénalités;
- la confidentialité des renseignements obtenus dans l'application d'une loi fiscale;
- la procédure et la preuve devant les tribunaux;
- la remise de droits, de peines et de certaines dettes;
- le pouvoir réglementaire.

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu

Ce rapport vise les lois mentionnées dans les Lois refondues du Québec ainsi que les lois modificatrices sanctionnées au cours de l'exercice 1988-1989.

- Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux (L.R.Q., c. D-9)
- Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., c. D-17)
- Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., c. F-2.1, en partie)
- Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., c. I-1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., c. I-2)
- Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-4)
- Loi sur les licences (L.R.Q., c. L-3)
- Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., c. L-6, en partie)
- Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31)
- Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., c. R-5, en partie)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9, en partie)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel (L.R.Q., c. S-34, en partie)
- Loi sur le supplément au revenu de travail (L.R.Q., c. S-37.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)
- Loi concernant la taxe sur la publicité électronique (L.R.Q., c. T-2)
- Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie (L.R.Q., c. T-3)
- Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., c. T-4)

Partie II

Présentation des programmes

Au cours de l'exercice 1988-1989, le ministère du Revenu était responsable de l'administration de quatre programmes reliés à autant de secteurs de l'activité gouvernementale.

Programme 01 : Administration fiscale, programme du secteur de l'administration financière

Programme 02 : Supplément au revenu de travail, programme du secteur des régimes de sécurité du revenu

Programme 03 : Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec, programme du secteur des régimes de sécurité du revenu

Programme 04 : Contrôle des jeux de hasard et des courses, programme du secteur de la gestion juridique du cadre socio-économique

2.1 Programme 01 : Administration fiscale

Ce programme vise à assurer la perception des contributions, des taxes et des impôts dus en vertu des lois fiscales administrées par le ministère du Revenu. C'est le plus important de ceux dont le Ministère est responsable, tant sous le rapport des sommes visées que sous celui du nombre de citoyens touchés ou des ressources humaines et financières exigées.

En raison de son envergure, le programme 01 est réparti en cinq éléments qui correspondent au regroupement des fonctions à la base de la structure administrative.

Élément 1 — Perception
Élément 2 — Vérification
Élément 3 — Soutien technique
Élément 4 — Direction et soutien administratif
Élément 5 — Services au public

Élément 1 — Perception

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des opérations et de la Direction générale de la perception.

Direction générale des opérations

Au cours de l'exercice 1988-1989, cette direction générale a progressé dans la poursuite de trois objectifs principaux : l'amélioration des services aux clientèles, la recherche d'une plus grande équité et l'accroissement de l'efficacité de sa gestion.

Amélioration des services aux clientèles

Pour l'année d'imposition 1987, les contribuables qui avaient produit leur déclaration avant la date limite avaient reçu leur remboursement d'impôt dans un délai maximal de 45 jours.

Pour l'année d'imposition 1988, la Direction générale des opérations a offert aux contribuables satisfaisant à un minimum de conditions la possibilité de recevoir un remboursement anticipé en moins de 21 jours. L'objectif de 45 jours demeurait cependant pour les autres contribuables.

Cette amélioration de la gestion des délais de remboursement est soulignée par les statistiques suivantes : au 31 mars des années 1987, 1988 et 1989, le nombre des remboursements d'impôts expédiés est passé de 232 100 à 477 100 et à 761 800, tandis que la valeur globale de ces remboursements s'est accrue de 82 900 000 $ à 173 600 000 $ et à 340 300 000 $ durant les mêmes périodes.

Au cours des trois dernières années, de nombreux changements fiscaux ont touché la déclaration de revenus des particuliers. Ces changements furent tout particulièrement ressentis au cours du dernier exercice alors que plus de 252 000 contribuables ont demandé des modifications ou des explications contre 185 000 pour l'exercice 1987-1988. Cette direction générale a pris les mesures nécessaires pour traiter ces demandes dans des délais raisonnables. De plus, de nouvelles ressources ont été allouées en fonction des priorités pour financer les quelque 60 années-personnes supplémentaires requises pour répondre à cette demande.

La Direction générale des opérations a aussi poursuivi les objectifs qu'elle s'était fixés à l'égard du secteur de l'impôt des corporations en y consacrant près de 12 années-personnes de plus que lors de l'exercice précédent. L'effort a porté à la fois sur les délais de cotisation et sur la qualité. De plus, un comité a été mis sur pied pour améliorer la qualité des interventions auprès des corporations.

En matière de programmes socio-fiscaux, l'exercice financier 1988-1989 a marqué la mise en œuvre du nouveau programme APPORT (aide aux parents pour leurs revenus de travail). Cette direction a été appelée à prévoir et à faire la conciliation entre les acomptes qui ont été versés et la prestation réelle due aux bénéficiaires du programme.

Recherche d'une plus grande équité

Le respect de la clientèle commande un souci constant d'équité de la part des organismes qui œuvrent dans le domaine de la fiscalité. La Direction générale des opérations a donc prolongé, en 1988-1989, son programme de récupération des droits et d'équité fiscale, lequel a produit en revenus près de 19 900 000 $, soit 5,14 $ par dollar dépensé, comparativement à 4,77 $ lors de l'exercice précédent.

De plus, la conciliation des relevés 3 (revenus d'intérêts et de dividendes) et des déclarations de revenus des contribuables a produit un apport supplémentaire d'impôt de 5 571 000 $, comparativement à 5 300 000 $ l'année précédente.

Enfin, des budgets ont été consacrés à un examen plus approfondi des déclarations de revenus des particuliers, ce qui a permis au Ministère de récupérer quelque 6 500 000 $ pour l'année d'imposition 1987.

L'équité ne repose pas seulement sur des mesures coercitives mais également sur des mesures d'aide aux particuliers en vue de leur permettre de se prévaloir de leurs droits. Ainsi, la Direction générale des opérations avise le contribuable du crédit à son compte et en accélère le remboursement, s'il y a lieu.

Le comité chargé des programmes socio-fiscaux continue de proposer des mesures pour simplifier certaines démarches administratives afin d'en faciliter l'accès aux bénéficiaires.

La Direction générale des opérations a entrepris de développer un processus d'assurance de la qualité. Ce processus vise à fournir aux gestionnaires les outils nécessaires pour gérer le degré de qualité désiré dans leurs secteurs respectifs.

Gestion plus efficace

Au cours des dernières années, les priorités de la Direction générale des opérations concernaient la gestion des volumes de production et l'utilisation rationnelle des ressources humaines. L'exercice financier 1988-1989 a marqué l'implantation définitive d'outils complémentaires offrant aux gestionnaires l'opportunité d'œuvrer avec plus d'aisance et d'assumer pleinement leurs responsabilités. Il s'agissait de :

- la déconcentration des outils de gestion ;
- l'implantation à tous les niveaux d'indicateurs de rendement ;
- l'appui nécessaire à l'accroissement de la polyvalence du personnel.

La gestion efficace des volumes et des ressources étant désormais assurée par l'ensemble des gestionnaires de la direction générale, celle-ci a mis l'accent sur deux autres dimensions de la performance, soit la compression des délais et l'amélioration de la qualité.

Deux projets pilotes de contrôle continu des délais ont été complétés avec succès, un à la Direction des comptes et l'autre au Service de l'encaissement. De plus, chaque gestionnaire travaille présentement à l'implantation de ce genre de contrôle dans son secteur d'activité.

La clientèle du Ministère est la grande bénéficiaire de cette préoccupation à l'égard de la gestion des délais, comme en font foi le traitement en moins de 45 jours des déclarations de revenus des particuliers, la création du remboursement anticipé, le contrôle des délais indus dans le secteur des corporations et l'empressement à répondre aux demandes téléphoniques ou écrites.

La Direction générale des opérations a décrété l'exercice 1988-1989 : Année de la qualité . Orientée vers les employés pour qui la fierté du travail bien accompli est l'élément essentiel de la qualité, cette initiative a comporté :

- la visite des autres secteurs de travail pour améliorer la connaissance du milieu de travail ;
- la présentation des responsabilités opérationnelles de chacun des secteurs ;
- la cueillette de suggestions pour améliorer la qualité du produit et du climat de travail ;
- la formation de groupes de travail sur la qualité ;
- la rédaction d'une version « employé » de la politique cadre de gestion afin de mieux faire connaître et de partager les principes de base véhiculés ;
- une possibilité accrue pour les employés d'accéder à la polyvalence.

Cette direction générale a aussi amorcé plusieurs projets visant à fournir les outils nécessaires aux gestionnaires, entre autres :

- un processus permettant de vérifier si le degré de qualité désiré est atteint ;
- une approche pour accélérer et améliorer la rétroinformation lors du contrôle scientifique de la qualité, afin de mieux l'incorporer à la gestion courante.

La refonte des systèmes du Ministère aura des répercussions profondes sur la Direction générale des opérations. Cette dernière a donc pris des dispositions afin de participer pleinement à l'orientation et à la mise en œuvre du projet de la refonte et d'en assurer une implantation harmonieuse. Elle a ainsi :

— formé des équipes internes d'assistance auprès de la direction et des artisans de la refonte ;

— créé un groupe d'intégration de la refonte responsable de l'harmonisation d'ensemble des projets à implanter dans sa direction ;

— prêté plusieurs gestionnaires et analystes aux comités d'utilisateurs et aux équipes responsables des divers projets de la refonte ;

— formé un comité interne responsable de l'environnement humain et opérationnel de même qu'un groupe pour étudier l'organisation du travail.

Cette direction générale a encore assumé les coûts directs et indirects de sa participation à la refonte des systèmes grâce à un suivi serré de son budget de fonctionnement. Signalons que les coûts directs de cette participation sont passés de 10 à 24 années-personnes au cours de l'exercice.

Direction générale de la perception

Par souci d'équité fiscale, de service efficace à la clientèle et dans le but d'améliorer sa productivité, la Direction générale de la perception a poursuivi l'amélioration de ses méthodes de travail et le développement de nouveaux systèmes informatiques aux fins de sa gestion et de ses opérations, tout en accentuant ses moyens de perception et de régularisation des comptes de mandataires contrevenants. On entend par mandataires contrevenants ceux qui ont omis ou négligé de remettre au Ministère, dans les délais prescrits, les taxes perçues, les retenues à même le salaire des employés et les contributions de l'employeur.

En sus des créances qui ont été acquittées volontairement par les débiteurs, la Direction générale de la perception a perçu, durant l'exercice 1988-1989, 46 842 comptes en souffrance représentant des encaissements de 269 000 000 $. De plus, elle a recouvré 37 000 000 $ en régularisant 51 951 cas de mandataires contrevenants et en réglant 12 444 cas de faillites et 4 688 de dissolutions volontaires ou forcées de corporations. Elle a aussi délivré 6 871 certificats autorisant la distribution des biens de successions ou d'entreprises. En outre, elle a poursuivi ses activités conduisant à la radiation des créances irrécouvrables du Ministère.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 1988-1989, la Direction générale de la perception a participé de près à la mise en œuvre d'un système informatique à l'usage de ses employés, lequel facilite le travail de ceux qui doivent recouvrer les sommes dues au Ministère. Il s'agit du premier système livré dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère. Il aide notamment à effectuer le suivi et le contrôle des créances du Ministère, à enregistrer les renseignements concernant l'état du dossier d'un débiteur et à produire des lettres types devant être expédiées aux contribuables. Le développement de ce nouvel outil a requis des ressources humaines et financières importantes, mais les bénéfices anticipés se concrétiseront certainement au cours des prochaines années.

Toujours dans le cadre du remaniement des systèmes administratifs du Ministère, la Direction générale de la perception a contribué à la réalisation de plusieurs projets dont ceux visant l'enregistrement des mandataires, la comptabilité et la régularisation des comptes de mandataires contrevenants. Elle a aussi participé à un projet pilote ayant pour objet d'expérimenter un système intégré d'aide à la gestion alimenté par des données provenant des systèmes existant au Ministère. Cet outil de gestion, développé à partir d'un logiciel commercialisé, fonctionne sur micro-ordinateur en réseau local.

Parallèlement à la refonte, la Direction générale de la perception a collaboré de près au développement et à l'implantation d'un système de sélection mécanisée des dossiers de dissolutions forcées et d'un fichier informatisé des dossiers d'émission de certificats autorisant la distribution des biens dans les cas de successions, ainsi qu'aux améliorations importantes apportées au système de statistiques sur le suivi des activités de perception.

Par ailleurs, dans le but d'adapter la procédure, les méthodes et les techniques de perception aux changements imposés par tous ces développements de systèmes et par les modifications législatives, la Direction générale de la perception a mis en œuvre, en 1987-1988, un important projet de révision de ses manuels de référence. Le travail s'est poursuivi en 1988-1989 à un rythme accéléré de sorte que plusieurs volumes ont été diffusés en cours d'année et d'autres sont sur le point de l'être. Il s'agit d'un projet d'envergure qui améliorera grandement la qualité du travail, permettra de coordonner et d'uniformiser les façons de procéder des unités administratives de la direction générale et contribuera à améliorer le service à la clientèle.

Élément 2 — Vérification

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale de la vérification.

Direction générale de la vérification

Au cours de l'exercice 1988-1989, cette direction générale a haussé substantiellement sa productivité, elle a poursuivi la réalisation de ses programmes spéciaux de vérification et en a entrepris de nouveaux. Elle a participé à la refonte des systèmes administratifs du Ministère, élaboré un projet global de modification de sa propre structure organisationnelle et réussi à établir de nouveaux liens de collaboration avec d'autres organismes québécois, canadiens et américains en vue de favoriser une meilleure observance des lois fiscales.

Résultats obtenus

Au chapitre des principaux résultats, il est à noter que le total des heures de travail effectuées par le personnel de cette direction générale est passé de 1 935 735 en 1987-1988 à 1 903 163 en 1988-1989, soit une diminution de 1,7 % ; par ailleurs, le total net des récupérations de droits fiscaux, en 1988-1989, indique une augmentation de 14 599 400 $, soit de 6,4 % par rapport à l'exercice précédent ; il s'élève à 243 846 600 $. Il résulte de ces données que le rendement horaire net est passé de 118 $ à 128 $ au cours du dernier exercice, soit une productivité accrue de 8,5 %.

Programme de récupération de droits et d'équité fiscale

Mis en œuvre en 1985, ce programme a pour objet d'accroître les activités de vérification dans les secteurs où le potentiel de récupération de droits est le plus élevé.

En 1988-1989, les phases I, II et III de ce programme ont été poursuivies. Elles comprenaient des activités de vérifications additionnelles dans les secteurs de l'impôt des corporations et des particuliers ainsi que des employeurs et de l'impôt sur la vente au détail.

À la Direction générale de la vérification, les trois phases comptaient, au total, 178 années-personnes en 1988-1989, y compris 59 années-personnes occasionnelles. Ces ressources additionnelles ont généré des entrées fiscales de 47 752 807 $.

Programmes spéciaux

- **Carburants**

Le programme spécial visant à contrer la fraude fiscale dans le domaine des carburants s'est poursuivi, en 1988-1989, sous la responsabilité immédiate du sous-ministre adjoint à la vérification.

Depuis le début du programme, en septembre 1986, jusqu'au 31 mars 1989, les activités d'inspection, de vérification et d'enquête ont permis d'émettre des avis de cotisation et des réclamations auprès d'autres juridictions totalisant plus de 45 000 000 $. À la suite de 99 poursuites intentées relativement à diverses infractions, 56 condamnations ont été obtenues et les amendes imposées se sont élevées à 439 850 $. La Direction générale de la vérification a contribué au développement de la collaboration avec le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario en vue de la surveillance des produits pétroliers aux frontières et de l'échange de renseignements. Enfin, l'année 1988-1989 a été marquée par des consultations auprès des autorités de plusieurs États américains et, en particulier, par la signature d'une entente d'échange de renseignements avec l'État de New York.

L'ensemble des mesures appliquées ont eu pour effet d'entraver sérieusement les activités des fraudeurs au Québec. On constate en effet une diminution considérable des importations illégales de carburants et une augmentation significative des encaissements de la taxe sur ces produits.

- **Tabac**

Afin de contrer une évasion fiscale estimée à quelques dizaines de millions de dollars annuellement, un programme spécial a été mis en place en janvier 1988. Un comité ad hoc présidé par le sous-ministre adjoint à la vérification et composé de représentants de plusieurs directions générales en assure la coordination.

Ce programme spécial a donné lieu à plusieurs types d'interventions. Parmi les principales, mentionnons :

— la collaboration avec les juridictions voisines, soit le fédéral, l'Ontario, les États de New York, du Vermont et du Maine. À ce chapitre, il faut noter la signature de l'entente d'échange de renseignements avec l'État de New York ;

— les négociations périodiques avec les manufacturiers de tabac et les grossistes, afin d'améliorer les contrôles de la perception de l'impôt sur le tabac ;

— les rencontres avec des représentants des populations amérindiennes ;

— les vérifications et enquêtes fiscales chez les manufacturiers, les grossistes et les détaillants.

Ces activités ont permis d'identifier des récupérations de droits totalisant plus de 25 500 000 $, d'obtenir 265 condamnations à des amendes s'élevant à 532 200 $ et d'effectuer 15 saisies de tabac de contrebande.

La vente au Québec de tabac pour lequel la taxe n'a pas été perçue semble en voie de disparition. De plus, la distribution au Québec de tabac par des grossistes établis hors du Québec, sans que les droits québécois n'aient été acquittés, est également sous contrôle à la suite des nombreuses interventions auprès des grossistes en cause et grâce à un nouveau système de remise des droits implanté le 1er septembre 1988.

Au plan du trafic international, tous les mécanismes de contrôle ne sont pas encore en place. Par contre, diverses actions entreprises par le fédéral, l'Ontario et le Québec ont produit des résultats.

Les mesures spéciales visant à rétablir un niveau satisfaisant d'observance fiscale dans ce secteur se poursuivront durant l'exercice 1989-1990.

- **Boissons alcooliques**

Le commerce des boissons alcooliques donne lieu à des pertes fiscales que le Ministère évalue, globalement, à plus de 25 000 000 $ par année. Dans le cadre de la lutte à la fraude, la Direction générale de la vérification a assumé le leadership d'un ensemble de programmes propres à ce secteur d'activité.

Un comité interdirections générales a été créé. Il a pour objet d'assurer la coordination des diverses interventions du Ministère.

Au nombre des études et des démarches entreprises au cours de 1988-1989, mentionnons:

— une étude de faisabilité de la perception, par les brasseurs et la Société des alcools du Québec (SAQ), de la taxe de 10 % sur les boissons alcooliques en vertu de la Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie;

— des études et discussions avec la Régie des permis d'alcool du Québec (RPAQ) au sujet des permis de réunion pour vendre et du projet de permis périodique annuel;

— une analyse des ventes de la SAQ aux consommateurs et détenteurs de permis;

— l'identification de mesures précises concernant la réutilisation des contenants de vin (20 litres) dans les établissements où l'on peut consommer sur place.

Les prochains mois donneront lieu à d'autres discussions avec les représentants des industries ainsi que divers intervenants gouvernementaux tels le ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie, la RPAQ et Revenu Canada (Douanes et Accise). Simultanément, des activités d'inspection et de vérification seront menées de manière plus intensive.

Sensibilisation à l'observance des lois

Les activités de vérification permettent parfois de constater que des comportements fiscaux non conformes aux lois sont pratique courante chez un groupe particulier de contribuables ou de mandataires. Les corrections apportées par voie de cotisation auprès de quelques personnes sont insuffisantes, toutefois, pour rétablir la juste application des lois fiscales par l'ensemble du groupe visé.

Devant ce fait, la Direction générale de la vérification a dû faire preuve d'innovation afin de promouvoir le respect des lois. Elle a créé, en octobre 1988, l'Unité de sensibilisation à l'observance fiscale et de suivi, dont le mandat se résume ainsi: analyser les comportements non conformes aux lois et identifier la population concernée; recommander au sous-ministre adjoint le type d'intervention le plus approprié; exercer un suivi des résultats de ces interventions.

À l'origine de ce processus, c'est-à-dire aux fins de l'identification des comportements et des populations qui exigent une action spécifique, la contribution des bureaux de vérification de Montréal et de Québec fut et continue d'être très importante.

Au 31 mars 1989, l'Unité de sensibilisation à l'observance fiscale et de suivi avait analysé 15 dossiers et préparé cinq interventions du sous-ministre adjoint auprès de contribuables et de mandataires.

Collaboration avec d'autres organismes

L'objectif fondamental de cette collaboration est de faciliter et de renforcer l'application des lois fiscales par l'échange de renseignements et, dans quelques cas, la mise en œuvre de certains projets conjoints. Au cours de 1988-1989, la collaboration avec d'autres organismes s'est concrétisée dans plusieurs secteurs, en particulier dans les suivants:

— carburants et tabac: Revenu Ontario, Revenu Canada, État de New York, Association pétrolière du Québec (carburants), manufacturiers de produits du tabac, Secrétariat aux affaires autochtones (tabac) et autres;

— boissons alcooliques: Société des alcools du Québec, Régie des permis d'alcool du Québec, ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie, brasseurs et autres;

— vente au détail: Régie de l'assurance automobile du Québec, Revenu Ontario et autres;

— impôt: Régie de l'assurance-maladie du Québec, Inspecteur général des institutions financières et autres.

Élément 3 — Soutien technique

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale des systèmes d'information et de la Direction générale de la législation.

Direction générale des systèmes d'information

Cette direction générale a été très active à appuyer les priorités ministérielles durant l'exercice 1988-1989, au moyen de la création de nouveaux systèmes et fonctions informatiques, apportant ainsi une contribution importante à la productivité des secteurs opérationnels du Ministère.

Actualisation des systèmes

Le contexte législatif dans lequel évolue le ministère du Revenu exige, à chaque année, qu'il adapte ses systèmes administratifs et informatiques aux changements apportés aux lois et aux décrets. En ce sens, la Direction générale des systèmes d'information s'efforce non seulement d'actualiser les systèmes du Ministère, mais elle apporte des améliorations visant à les rendre encore plus efficients. Cette actualisation permet, entre autres avantages, une rationalisation des ressources humaines affectées au traitement dans les diverses directions générales, tout en améliorant sensiblement la qualité et la rapidité des traitements. Une résultante immédiate de ces efforts est la fourniture de meilleurs outils pour aider les utilisateurs à améliorer les services que le Ministère offre à ses clientèles.

Les systèmes majeurs qui ont été actualisés en 1988-1989 sont:

— le système TP-1 (cotisation de l'impôt des particuliers). Il a été l'objet d'une conversion majeure: en plus de la révision du formulaire, 40 points législatifs et plus de 30 améliorations ont été intégrés dans le système. Ainsi, au 31 mars 1989, plus de 340 000 000 $ d'impôt avaient été remboursés aux contribuables. L'investissement en actualisation a été de 5 680 jours-personnes;

— le système DECOR (développement des corporations), dont la réalisation a requis un investissement de 370 jours-personnes;

— le système MIRAS (mécanisation intégrée de la retenue à la source), 340 jours-personnes;

— le système SUPRET (supplément au revenu de travail), 80 jours-personnes;

— le système LOGIRENTE (allocation-logement pour personnes âgées), 90 jours-personnes.

De plus, il faut souligner la poursuite des efforts d'harmonisation dans le cas du système de mécanisation intégrée de la retenue à la source. La Direction générale des systèmes d'information a parachevé la mise en service, pour le compte de la Direction générale des opérations, des mécanismes permettant le versement bimensuel des retenues effectuées par les mandataires du Ministère dont les versements mensuels sont supérieurs à 15 000 $.

Développement des systèmes

Outre l'actualisation des systèmes, cette direction générale doit satisfaire les besoins du Ministère en matière de nouveaux systèmes.

Durant le dernier exercice, elle a développé plusieurs systèmes informatiques à l'intention des directions générales tout en poursuivant la réalisation de plusieurs projets reliés à la refonte.

Voici une brève description de quelques-unes de ces réalisations:

— la création des fonctions d'archivage, de réactivation et d'épuration des données des mandataires du Ministère, qui ont été réalisées et implantées afin d'alléger les traitements courants des données inactives et de réduire les coûts de fonctionnement;

— le développement d'un système informatisé, en accès direct, permettant de connaître l'état des quelque 65 000 dossiers vérifiés annuellement et de planifier l'attribution des nouveaux dossiers afin d'évaluer la productivité des vérificateurs. Il a remplacé un système entièrement manuel qui était onéreux et manquait de flexibilité pour la production de rapports de gestion adéquats;

— la création d'un système informatique facilitant la production de statistiques sur les familles québécoises, dont l'implantation est prévue pour 1989-1990;

— l'émission informatisée des chèques d'allocation de disponibilité, réalisée afin de donner suite aux dispositions du Discours sur le budget de mai 1988;

— le remboursement anticipé, qui a permis d'émettre des remboursements d'impôt (jusqu'à 800 $ par contribuable) sur réception de la déclaration et de la demande du contribuable;

— en vertu du programme APPORT, la réalisation, de concert avec le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu, de la conciliation des paiements dus et effectués.

Par ailleurs, le domaine de la refonte a continué de constituer une des principales préoccupations de développement de cette direction. Plus de 30 000 jours-personnes ont été investis dans la réalisation de 20 projets dont six constituaient des ensembles stratégiques composant la cible centrale du palier II de la refonte.

Ce développement majeur a requis jusqu'à 200 personnes simultanément au cours de l'année et mis en présence des ressources internes du Ministère et des ressources en provenance du secteur privé. Un environnement moderne de développement a été mis en place afin d'améliorer la productivité, tandis qu'une équipe d'ingénierie assurait la cohérence et la qualité des travaux réalisés. Tout ce chantier est entièrement géré par l'équipe de cadres de la Direction générale des systèmes d'information.

Traitement informatique

Le centre de traitement, qui fonctionne jour et nuit, a été utilisé durant 7 007 heures au cours de l'exercice 1988-1989, soit l'équivalent de 80 % de l'année entière. Un total de 43 740 productions y ont été exécutées dont 85 % furent livrées aux utilisateurs dans les délais convenus. La capacité du centre de traitement a fait face à une croissance de 26 % du nombre de requêtes interactives en provenance des 2 104 postes de travail répartis dans toutes les directions générales du Ministère et au Fichier central des entreprises. En fait, plus de 80 000 000 de transactions interactives ont été traitées au cours de l'exercice.

Afin de continuer à être en mesure de répondre à une demande grandissante de services, le centre de traitement a entrepris un programme d'automatisation de ses opérations. La première réalisation a consisté à remplacer les quelque 35 000 bandes magnétiques par un système robotisé assurant la gestion et l'opération des supports magnétiques. Ce fut le premier système du genre à être installé au gouvernement du Québec et déjà, en 1988-1989, il a contribué fortement au succès du traitement informatique des déclarations de revenus des particuliers pour 1988.

Bureautique

La bureautique touche maintenant l'ensemble du Ministère et cette situation a amené la Direction générale des systèmes d'information, en 1988-1989, à intensifier ses efforts de transfert de connaissances en milieu utilisateur. Cette préoccupation a donné lieu à la publication d'un bulletin d'information bureautique tiré à plus de 1 100 exemplaires ainsi que d'un bulletin exécutif et à la tenue de conférences technologiques et de présentations appropriées à des clientèles cibles du Ministère.

En matière de conseil et d'assistance technique aux utilisateurs de la bureautique, une ligne de dépannage téléphonique a été mise sur pied et un service d'assistance sur place a été établi en permanence à Montréal. Bien qu'une décentralisation de l'assistance au premier niveau ait été enclenchée au cours de l'exercice, la Direction générale des systèmes d'information a dû traiter directement 3 805 demandes provenant des directions générales.

Au 31 mars 1989, le parc bureautique du Ministère comptait 153 appareils de traitement de texte d'une valeur de 918 000 $, 365 micro-ordinateurs d'une valeur de 1 450 000 $, 1 843 terminaux d'une valeur de 1 850 000 $ et 274 imprimantes légères d'une valeur de 1 041 000 $, soit des investissements globaux de 5 259 000 $.

Sécurité informatique

L'élaboration d'une politique ministérielle en matière de sécurité informatique, la révision de toutes les normes existantes, la mise en production d'une nouvelle chaîne d'identification des ressources et l'actualisation du plan organisationnel de la relève ont constitué les principales zones d'intervention de la Direction générale des systèmes d'information dans le domaine de la sécurité informatique.

Par ailleurs, en janvier 1989, un projet de relève des logiciels de base dans un site externe a été réalisé avec succès. Ces mesures préventives étaient essentielles pour assurer la poursuite des fonctions informatiques du Ministère dans l'éventualité d'un désastre.

Finalement, en matière d'accès aux données confidentielles, une révision de toutes les autorisations a été effectuée de concert avec les directions générales et des mesures additionnelles ont été instaurées afin d'empêcher tous les accès indus aux données informatiques du Ministère.

Direction générale de la législation

Interprétation des lois

Relevant de la Direction générale de la législation, la Direction des impôts, la Direction des taxes à la consommation ainsi que la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques sont responsables de l'interprétation des lois fiscales et, à ce titre, répondent aux demandes d'interprétation qui leur sont adressées tant par les contribuables que par les autres directions générales du Ministère. Ces trois directions sont, de plus, responsables de comités techniques qui étudient les mémoires des diverses associations afin de déceler des modifications à apporter à certaines lois fiscales, relativement à des problèmes d'ordre technique ou de politique fiscale,

et elles formulent les recommandations appropriées aux autorités du Ministère. Elles collaborent également à la rédaction des projets de lois, des règlements et des notes explicatives détaillées concernant ces projets.

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Direction des impôts a répondu à 667 demandes d'opinion, rédigé 53 directives et collaboré à la publication de 43 bulletins d'interprétation. Elle a aussi participé aux travaux de plusieurs comités interministériels.

Pour sa part, la Direction des taxes à la consommation a répondu à 480 demandes d'opinion, rédigé 86 directives et collaboré à la publication de 69 bulletins d'interprétation, en plus d'avoir participé aux travaux du comité fédéral-provincial sur la réciprocité fiscale ainsi qu'à divers comités interministériels.

Enfin, la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques a répondu à 185 demandes d'opinion, rédigé 23 directives et collaboré à la publication de six bulletins d'interprétation.

Bulletins d'interprétation

En 1988-1989, la Direction générale de la législation, en collaboration avec le ministère des Communications, a publié 142 bulletins d'interprétation dont 65 traitaient d'impôt et 77 de taxes à la consommation.

Ces bulletins, rédigés par la Direction des bulletins d'interprétation, ont pour objet de mieux informer les mandataires, les employeurs, les contribuables et les fiscalistes, de même que le personnel du Ministère, sur l'interprétation que le Ministère donne aux diverses dispositions des lois fiscales du Québec.

Les bulletins sont offerts en version française et en version anglaise aux diverses clientèles du ministère du Revenu par voie d'abonnement souscrit auprès du ministère des Communications.

Systèmes et procédés

La Direction des systèmes et des procédés a pour mandat d'assurer le développement et l'entretien des systèmes et des applications qui relèvent de la Direction générale de la législation. Elle assume également les responsabilités découlant de la représentation de la direction générale auprès de la Direction générale des systèmes d'information, du comité ministériel de la bureautique et des systèmes informatisés.

Au cours du dernier exercice, les efforts de la direction ont porté sur le développement du système informatisé du suivi des dossiers des contentieux. Ce système a été créé dans le but d'assister les contentieux dans l'enregistrement des données ainsi que dans le suivi des dossiers et des échéances qui s'y rapportent.

L'introduction d'équipements de bureautique dans diverses unités de la direction générale s'est poursuivie. Plusieurs applications micro-informatiques ont été développées, notamment l'implantation de l'éditique à la Direction des bulletins d'interprétation ainsi que la mise en place, aux directions régionales des oppositions, d'un prototype à l'égard du système des lettres adressées au Ministre.

Oppositions, appels et affaires juridiques

La Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques, qui relève de la Direction générale de la législation, se compose d'un Service d'assistance technique aux oppositions, d'un Service des affaires juridiques et de deux directions régionales des oppositions, l'une à Sainte-Foy et l'autre à Montréal.

Outre sa responsabilité à l'égard de l'interprétation de certaines lois fiscales et autres, cette direction décide de la validité des cotisations fiscales émises par d'autres directions générales, pour lesquelles un contribuable a signifié un avis d'opposition. Les décisions se prennent à la lumière des représentations de droit et de fait des contribuables et touchent toutes les lois fiscales administrées par le Ministère. Elles constituent l'expression de l'obligation qui incombe au Ministre de réviser les cotisations contestées avant que leur validité ne soit débattue devant les tribunaux.

Au cours de l'exercice 1988-1989, un total de 9 273 avis d'opposition ont été signifiés par les contribuables à l'égard des avis de cotisation. Des décisions ont été rendues dans 8 815 cas, augmentant ainsi de 458 l'inventaire des oppositions en suspens à la fin de l'exercice.

De plus, durant le même exercice, 290 demandes de détermination de statut de travailleur ont été soumises à cette direction et des décisions ont été rendues dans 294 cas, réduisant ainsi à 124 l'inventaire de ces demandes au 31 mars 1989.

Services juridiques

Relevant, en ce qui a trait aux mandats juridiques, de la Direction générale de la législation, les Services juridiques (Contentieux) représentent le sous-ministre du Revenu devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative. De plus, ils fournissent, régulièrement et sur demande, des avis juridiques relatifs à divers problèmes d'ordre juridique.

Les dossiers plaidés devant les tribunaux dans les causes où le sous-ministre du Revenu était l'une des parties (ou le Procureur général du Québec), durant l'exercice 1988-1989, se répartissent comme suit: Cour du Québec, chambre civile, 374; Cour du Québec, division des appels sommaires, 139; Cour supérieure, 33; Cour d'appel, 29; Commission d'appel des pensions, 28; Cour du Québec, chambre criminelle et pénale, 296. Il y a lieu d'ajouter que les Services juridiques ont déposé 11 356 poursuites pénales. Finalement, les Services juridiques ont enregistré 1 640 hypothèques légales et en ont radié 1 758.

Rappelons que depuis 1977, les jugements rendus par les tribunaux sont rapportés sommairement dans le journal bimestriel *Droit fiscal québécois Express* et, en résumé ou intégralement, dans le *Recueil de droit fiscal québécois* publié chaque année. Ces deux publications sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Décisions anticipées

Depuis le 1er mai 1985, le Ministère offre également à tous les contribuables un service par lequel il leur est possible d'obtenir sur demande, moyennant paiement, une déclaration les informant à l'avance du traitement fiscal qui sera réservé à une ou plusieurs opérations précises qu'ils envisagent d'effectuer.

Ces déclarations sont délivrées par la Direction générale de la législation et, compte tenu des limites ou réserves qui y sont énoncées, elles lient le Ministère. Ce nouveau service ne remet pas en cause les services déjà offerts par cette direction générale en matière d'interprétation.

Du 1er avril 1988 au 31 mars 1989, cette direction a répondu à 210 demandes de décisions anticipées qui traitaient de sujets aussi variés que le régime d'épargne-actions, les réorganisations de compagnies, les fusions, les liquidations, les transferts de pertes, les employés travaillant hors du Canada, etc. Le délai moyen pour traiter de telles demandes a été de cinq à sept semaines.

Rédaction des lois et règlements

La Direction de la rédaction des lois et des règlements assume, pour la Direction générale de la législation, la responsabilité de rédiger les lois, les règlements et les décrets qui relèvent de la compétence du ministère du Revenu du Québec, le tout en fonction de la politique fiscale du Gouvernement. La Direction de la rédaction des lois et des règlements assume également la responsabilité de la préparation d'un recueil de notes techniques détaillées pour chaque projet de loi ainsi que des mémoires destinés au Conseil des ministres; elle est responsable des communications avec le Conseil exécutif et le ministère de la Justice en ce qui a trait aux projets de loi, aux règlements et aux décrets.

Elle collabore enfin à la mise à jour de la codification administrative des lois fiscales.

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Direction de la rédaction des lois et des règlements a assumé la rédaction de deux projets de loi, de 22 règlements et de quatre décrets.

Les projets de loi présentés au cours de cet exercice sont les suivants:

Projet de loi 6

Ce projet de loi, sanctionné le 17 juin 1988, constitue le chapitre 18 des lois de 1988 et s'intitule ***Loi modifiant de nouveau la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal.***

Il a principalement pour objet d'harmoniser la législation fiscale du Québec avec celle du Canada. À cet effet, il donne suite, en partie, aux déclarations ministérielles du ministre des Finances du 11 décembre 1986 et du 18 décembre 1987, à l'Énoncé de politiques budgétaires du gouvernement du 18 décembre 1985 et à l'annexe A du Discours sur le budget du 1er mai 1986.

Le projet de loi 6 modifie les lois suivantes:

- la Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., chapitre I-2);
- la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);
- la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);
- la Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal (1987, chapitre 67);
- la Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal (1988, chapitre 4).

Projet de loi 60

Ce projet de loi, sanctionné le 6 avril 1989, constitue le chapitre 5 des lois de 1989 et s'intitule ***Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal et prévoyant certaines dispositions concernant l'impôt sur la vente en détail.***

Il modifie diverses lois fiscales de même qu'un certain nombre de dispositions législatives afin de donner suite aux déclarations ministérielles du ministre des Finances du 21 octobre 1987, du 19 novembre 1987 et, en partie, à celle du 18 décembre 1987; il donne également suite, en partie, à l'Énoncé de

politiques budgétaires du gouvernement du 18 décembre 1985, ainsi qu'aux Discours sur le budget du 1er mai 1986, du 30 avril 1987 et du 12 mai 1988, prononcés aussi par le ministre des Finances.

Le projet de loi 60 modifie les lois suivantes:

— la Loi concernant certaines caisses d'entraide économique (L.R.Q., chapitre C-3.1);

— la Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., chapitre D-17);

— la Loi constituant le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ) (L.R.Q., chapitre F-3.2.1);

— la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., chapitre I-1);

— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);

— la Loi sur les licences (L.R.Q., chapitre L-3);

— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);

— la Loi sur le paiement d'allocations à certains travailleurs autonomes (L.R.Q., chapitre P-1);

— la Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., chapitre R-20.1);

— la Loi sur les sociétés d'entraide économique (L.R.Q., chapitre S-25.1);

— la Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie (L.R.Q., chapitre T-3).

Décrets et règlements préparés pour adoption par le Conseil des ministres

Décret 530-88, 88-04-13

Décret autorisant le ministre du Revenu à conclure un accord avec Acrofax inc. afin de modifier l'entente invervenue avec cette corporation le 12 septembre 1986

Décret 573-88, 88-04-20

Décret autorisant le ministre du Revenu et le ministre des Relations internationales à signer une entente sur l'échange de renseignements en matière de taxe sur l'essence, le mazout et les cigarettes, entre l'État de New York et le Québec

Décret 615-88, 88-04-27

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 616-88, 88-04-27

Décret concernant une autorisation accordée au ministre du Revenu pour signer un contrat avec LGS, Conseillers en informatique inc., en rapport avec la refonte des systèmes du ministère du Revenu

Décret 838-88, 88-06-01

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 839-88, 88-06-01

Règlement modifiant le Règlement sur les contributions au Régime d'assurance-maladie du Québec

Décret 840-88, 88-06-01

Règlement modifiant le Règlement sur les contributions au Régime de rentes du Québec

Décret 948-88, 88-06-15

Règlement modifiant le Règlement sur la preuve requise pour la détermination d'un remboursement d'impôts fonciers

Décret 949-88, 88-06-15

Règlement modifiant le Règlement sur la preuve requise pour la détermination d'un supplément au revenu de travail

Décret 1076-88, 88-07-06

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1077-88, 88-07-06

Règlement modifiant le Règlement sur le supplément au revenu de travail

Décret 1279-88, 88-08-24

Décret concernant une entente sur les échanges de renseignements entre le ministre du Revenu du Québec et le ministre du Revenu national

Décret 1549-88, 88-10-12

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1724-88, 88-11-16

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants

Décret 1725-88, 88-11-16

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale

Décret 1745-88, 88-11-23

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1746-88, 88-11-23

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1747-88, 88-11-23

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1793-88, 88-11-30

Règlement modifiant le Règlement autorisant certains mandataires à remettre à l'acheteur le montant de la taxe de vente

Décret 1819-88, 88-12-07

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1820-88, 88-12-07

Règlement modifiant le Règlement sur les contributions au Régime de rentes du Québec

Décret 1882-88, 88-12-14

Règlement modifiant le Règlement sur les vendeurs autorisés de véhicules automobiles

Décret 1883-88, 88-12-14

Règlement modifiant le Règlement d'application du paragraphe r) de l'article 17 de la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail

Décret 1884-88, 88-12-14

Règlement modifiant le Règlement sur les Indiens

Décret 1885-88, 88-12-14

Règlement modifiant le Règlement relatif au remboursement de l'impôt sur la vente en détail à des non-résidents

Décret 1886-88, 88-12-14

Règlement modifiant le Règlement sur le supplément au revenu de travail

Élément 4 — Direction et soutien administratif

Les fonctions comprises dans cet élément sont réparties entre les cabinets du ministre et du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources, la Direction générale de la planification et de la budgétisation de même que le Bureau de la refonte des systèmes.

Direction de la vérification interne

Tel qu'il a été mentionné précédemment, la Direction de la vérification interne analyse la qualité de la gestion. Elle examine la procédure et les pratiques administratives et transmet au sous-ministre des suggestions et des recommandations susceptibles d'améliorer la performance des secteurs étudiés.

Direction générale des ressources

Cette direction générale se compose de cinq directions dont les mandats sont de dispenser des services à l'ensemble des employés du Ministère, de conseiller les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et matérielles et de gérer selon les lois établies tous les documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère.

Services professionnels

La Direction des services professionnels se compose du Service de l'organisation et du Service de la dotation.

Les principales réalisations du Service de l'organisation ont consisté à mener des études sur l'organisation et les structures administratives en collaboration avec les représentants des directions générales concernées, à maintenir à jour le plan d'organisation du Ministère et à évaluer, selon la méthode en usage, les emplois visés par les changements proposés. Ce service a aussi procédé à l'intégration des cadres intermédiaires dans leur nouveau système de classification et a continué son intervention dans le dossier de la prime aux professionnels dont le niveau de fonction est de complexité supérieure. Enfin, le Service de l'organisation a assuré la présence de deux personnes pour travailler durant une partie de l'année avec les représentants de la Direction de l'information et de l'environnement humain du Bureau de la refonte. Il a aussi prodigué aide et conseils en toute autre matière relevant de sa compétence.

Les principaux objectifs du Service de la dotation, en 1988-1989, ont été la diminution des délais de traitement des demandes, l'accroissement des activités d'aide à la carrière et de mobilité du personnel, la constitution de réserves de candidats pour tous les corps d'emploi en grande demande au Ministère et le suivi à donner aux fiches d'évaluation du rendement des employés.

Des progrès remarquables ont été constatés dans la poursuite de ces objectifs et se sont concrétisés par la tenue d'un plus grand nombre de concours, notamment les concours de cadres supérieurs pour lesquels le Ministère a obtenu la délégation complète cette année, par la réactivation de la banque de mobilité et une plus grande ouverture aux reclassements, et par un suivi systématique, après lecture des recommandations aux fiches d'évaluation, du rendement des employés.

L'activité conseil aux gestionnaires s'est accentuée dans le but de faciliter la transition des activités régulières du Ministère aux changements technologiques générés par la refonte des systèmes administratifs. De plus, dans ce cadre d'activités, le Service de la dotation a collaboré aux démarches de coordination de la Direction générale des ressources par rapport aux activités de la refonte en instaurant l'élaboration d'un processus de gestion des surplus, d'un plan de mobilité volontaire et d'une stratégie de dotation comme il était prévu au guide sur l'environnement humain et opérationnel.

Les recommandations du comité ministériel formé pour étudier la gestion des emplois occasionnels ont été appliquées.

La perspective de changements importants, à la suite de l'implantation des projets de la refonte et de l'accroissement, en parallèle, des continuités ministérielles, laisse à prévoir que les employés du Service de la dotation seront grandement sollicités.

Effectif autorisé

L'effectif autorisé pour le ministère du Revenu, au 31 mars 1989, était de 4 367 postes permanents à temps plein auxquels il faut ajouter 1 175 années-personnes pour des employés occasionnels.

Les 4 367 postes autorisés comprenaient 161 cadres, 952 professionnels, 260 agents de maîtrise, 260 cadres intermédiaires, 1 168 techniciens et 1 826 employés de bureau.

Administration des conditions de travail

La Direction de l'administration des conditions de travail comprend le Service des relations du travail, le Service de la paye et des systèmes intégrés et le Service du bien-être.

Le Service des relations du travail a coordonné l'application des conventions collectives et des lois et règlements régissant les conditions de travail des différentes catégories de personnel. Il a accentué son rôle conseil auprès des gestionnaires dans la préparation de diverses causes qui ont été entendues devant les tribunaux administratifs et quasi-judiciaires. Il a mis en place les mécanismes appropriés pour actualiser les processus de consultation ou d'information prévus au guide d'interventions sur l'environnement humain et opérationnel et pour discuter de l'introduction des changements technologiques. Ce service a également coordonné la préparation et la diffusion du manuel de gestion des ressources humaines.

Le Service de la paye et des systèmes intégrés a coordonné toutes les activités reliées à la paye et à l'administration des avantages sociaux. Grâce à la mécanisation de certaines activités, ce service a été en mesure d'améliorer ses services à la clientèle.

Quant au Service du bien-être, il a apporté l'appui logistique nécessaire à la préparation et à la tenue des activités organisées par les clubs sociaux. De plus, il a continué d'administrer divers programmes visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des employés, l'emphase ayant été placée sur la prévention et la détection de diverses maladies.

Développement des ressources humaines

La Direction du développement des ressources humaines a préparé et administré des programmes de formation et de perfectionnement, principalement dans les domaines de la gestion, des communications, de la fiscalité, des méthodes de travail, de l'informatique et de la bureautique. Au total, le Ministère a consacré plus de 23 310 jours-personnes à la formation de son personnel. Ce chiffre représente un per capita de près de 5,2 jours-personnes par employé régulier du Ministère, ce qui demeure supérieur à la moyenne observée dans l'ensemble de la fonction publique au Québec.

Cette direction a aussi administré le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi pour le personnel féminin ainsi que les politiques d'égalité en emploi pour le personnel handicapé et le personnel issu des communautés culturelles.

En 1988-1989, un montant de 43 801 $ a été accordé à 320 employés en remboursement de frais de scolarité pour des cours suivis en dehors des heures de travail. Un total de 551 jours de congés rémunérés pour études a aussi été octroyé au personnel permanent pour terminer une scolarité collégiale ou universitaire ou pour préparer des examens.

L'exercice 1988-1989 aura été marqué par l'adoption d'une nouvelle politique ministérielle touchant le développement des ressources humaines. Dans cette veine, la Direction du développement des ressources humaines a mené des études et des travaux d'analyse visant à doter le Ministère d'une nouvelle méthodologie d'élaboration et de suivi du plan annuel de développement des ressources. Le but visé était d'assurer une meilleure gestion des demandes de formation et d'obtenir une plus forte implication du milieu dans la gestion de la formation tout en confiant

une plus grande autonomie aux directions générales. Le plan annuel de 1989-1990 a donc été élaboré en conséquence. Parallèlement, en conformité avec la politique ministérielle sur l'environnement humain et opérationnel, dans le cadre de la refonte, des efforts ont déjà été consacrés et continueront à l'être pour améliorer l'instrumentation requise à la réalisation des inverventions de formation au Ministère.

Ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles regroupe trois secteurs d'activité: l'aménagement, l'approvisionnement et les services auxiliaires.

Au cours de l'exercice 1988-1989, le secteur de l'aménagement a principalement concentré ses efforts sur la préparation et la présentation, au ministère de l'Approvisionnement et Services, d'un rapport concernant la planification fonctionnelle des besoins immobiliers du ministère du Revenu dans les régions de Québec et de Montréal. Ce rapport, déposé au cours du mois de mars 1989, visait à faire connaître aux autorités en cause les besoins en espace à l'édifice de la rue de Marly, à Sainte-Foy, et au complexe Desjardins, à Montréal.

De plus, plusieurs projets d'aménagement générés par divers mouvements de personnel, par des changements administratifs et par la refonte des systèmes administratifs ont été réalisés tout au long de l'année.

Le secteur de l'approvisionnement a traité 2 387 réquisitions relatives à l'acquisition de biens, qui ont généré 1 515 transactions administratives. Il a aussi administré 43 contrats d'entretien et procédé au renouvellement de 1 731 abonnements à divers périodiques. Ce secteur a traité 123 factures pour la réparation d'appareils ainsi que 371 factures pour des locations mensuelles.

Ce service a aussi préparé un guide informant la clientèle de la procédure à suivre pour accélérer le traitement du formulaire utilisé pour les réquisitions internes.

Sur le plan des services auxiliaires, le centre de reprographie situé à Sainte-Foy a répondu à 16 000 demandes pour un tirage total de 13 151 000 copies. La mise à jour de la technologie ainsi qu'une approche axée sur la clientèle ont augmenté la capacité de répondre aux diverses demandes. Quelque 14 700 000 copies ont été effectuées à l'aide du parc de photocopieurs d'appoint constitué de 55 unités desservant l'ensemble des unités administratives du Ministère. Par ailleurs, 7 900 réquisitions totalisant 5 316 000 copies ont été acheminées aux ateliers du ministère de l'Approvisionnement et Services.

Le secteur de la téléphonie gère, seulement pour la région de Québec, un parc d'environ 2 500 appareils desservis par 200 lignes de service. En 1988-1989, la gestion des coûts inhérents à ce domaine a été la préoccupation première et le choix d'un logiciel adéquat et d'un programme de gestion en fut le résultat.

Enfin, dans le but d'assurer une liaison aux niveaux ministériel et gouvernemental, les services auxiliaires ont offert, à l'aide de quatre véhicules, un service de messagerie externe à Sainte-Foy et à Montréal ainsi qu'un transport quotidien entre ces deux villes.

Direction de la gestion documentaire

La première année d'existence de cette direction a vu, une fois la dotation des postes terminée, l'élaboration et l'adoption du programme de travail ainsi que son échéancier de réalisation sur la base d'un plan triennal 1988-1991. Ce document a d'abord donné lieu à l'adoption de la politique ministérielle cadre relative à la gestion documentaire. Les principaux éléments de base du programme ont aussi été amorcés en collaboration avec les directions concernées quant aux documents de gestion, soit l'inventaire et la cueillette des données, le plan de classification ainsi que le calendrier de conservation. De plus, cette direction a entrepris l'élaboration d'un processus de formation du personnel qui aura à implanter et à utiliser les systèmes qui auront été développés.

En parallèle avec ces dossiers, la Direction de la gestion documentaire a préparé les directives requises dans chaque cas ainsi qu'une analyse fonctionnelle devant conduire au choix d'un soutien informatique approprié à la gestion du programme.

Un comité ministériel de coordination, comprenant un représentant de chacune des directions générales, a été mis sur pied afin de maintenir le lien entre chaque secteur administratif et la Direction de la gestion documentaire.

Direction générale de la planification et de la budgétisation

Cette direction générale se compose de quatre directions dont les mandats sont principalement de fournir au Ministère les données et les outils nécessaires à la prise de décisions par la direction supérieure.

Études, recherches et statistiques

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Direction des études, recherches et statistiques a créé et analysé des banques de données afin d'acquérir une connaissance de l'environnement et des clientèles du Ministère. Elle a fourni à diverses directions générales une expertise statistique quant à l'échantillonnage et à l'analyse de données et elle a entrepris la compilation

du contenu des publications portant sur les particuliers et les corporations pour les années 1986 et 1987.

En ce qui a trait au rôle conseil du Ministère auprès du Gouvernement, la Direction des études, recherches et statistiques a préparé des prévisions de revenus et de certaines dépenses, puis suivi les entrées fiscales dont l'administration est confiée au Ministère afin de pouvoir conseiller efficacement le ministère des Finances en matière de gestion des équilibres financiers du Gouvernement. Elle a aussi coordonné la préparation du mémoire adressé à ce ministère au sujet des modifications proposées aux lois fiscales et socio-fiscales. À cette fin, elle a analysé les propositions formulées par les directions générales et vu à la rédaction du mémoire.

De plus, la Direction des études, recherches et statistiques a mené diverses études ad hoc demandées par le ministre ou le sous-ministre, toujours en vue de conseiller le ministère des Finances en matière de politiques fiscales et socio-fiscales.

Enfin, elle a participé activement à la refonte des systèmes administratifs du Ministère, aux projets reliés à la tenue des comptes, aux formulaires de paiement et à la micrographie.

Planification

En 1988-1989, la Direction de la planification a participé activement au cycle budgétaire 1989-1990 en analysant et en évaluant l'environnement administratif du Ministère, en dégageant les préoccupations majeures pour les prochaines années et en proposant des objectifs ministériels et des plans d'action pour atteindre ces objectifs. Elle a aussi analysé les mémoires soumis par les directions générales afin de les rendre conformes aux objectifs fixés par le Ministère. Dans le cadre du cycle budgétaire, cette direction a produit le mémoire sur l'état de l'effectif ainsi qu'un document de réflexion sur les principales orientations à moyen terme et à long terme du Ministère. Tous ces travaux avaient pour objet d'assurer la coordination ministérielle et de conseiller le Ministère.

La Direction de la planification a, en 1988-1989, traité plusieurs dossiers dont les plus importants furent :

- la gestion continue des préoccupations ministérielles ;
- le protocole d'entente avec le Protecteur du citoyen ;
- l'étude de faisabilité concernant la fonction de coordonnateur aux plaintes ;
- les relations interministérielles.

Cette direction a participé activement au projet de refonte des systèmes administratifs du Ministère en collaborant à la préparation des plans annuel et triennal et en assurant leur conformité aux orientations stratégiques du Ministère.

Enfin, la Direction de la planification a représenté la Direction générale de la planification et de la budgétisation et le Ministère au sein de divers comités de nature ministérielle ou interministérielle.

Programmation

La Direction de la programmation a participé au suivi des plans de récupération de droits et des projets spéciaux. Elle a aussi collaboré à l'élaboration d'un calendrier des activités majeures du Ministère, tout en assumant la responsabilité de la préparation et du suivi des programmes internes de la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

De plus, cette direction a procédé à l'identification et à la validation des gains de chaque projet de la refonte des systèmes, travaux qui ont fait l'objet d'un rapport ainsi que de commentaires.

À la fin de l'exercice, lors d'une réorganisation administrative, les activités de cette direction ont été réassignées en grande partie à la Direction du budget et du contrôle des revenus et, de façon moindre, à la Direction de la planification.

Budget et contrôle

La Direction du budget et du contrôle des revenus s'est acquittée d'une double responsabilité. La première est reliée aux dépenses budgétaires et consiste à coordonner ainsi qu'à superviser l'élaboration et le suivi du budget du Ministère. La revue des programmes, les prévisions détaillées des crédits et l'étude des crédits devant l'Assemblée nationale font partie des diverses étapes du cycle budgétaire. Cette direction est la principale responsable de la coordination de la préparation de ces dossiers. En ce qui a trait au suivi budgétaire, la Direction du budget et du contrôle des revenus conseille les autorités du Ministère sur l'utilisation optimale des ressources financières mises à leur disposition, veille au respect des lois, règlements, directives et normes en vigueur et prépare des dossiers en vue de l'examen des engagements financiers en commission parlementaire.

La deuxième responsabilité majeure de cette direction concerne le contrôle de l'intégralité des revenus d'impôts, de taxes et d'autres revenus perçus par le Ministère. L'ensemble de ces revenus est d'environ 24 000 000 000 $ annuellement. Les différents travaux de conciliation mensuels et de fermeture de l'exercice financier entre les divers registres et systèmes, tant pour le Ministère que pour certains

organismes et fonds spéciaux, la coordination et la préparation des états financiers ainsi que l'établissement de la provision pour créances douteuses constituent l'essentiel de ses activités.

Le Bureau de la refonte

Au Bureau de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, l'exercice financier 1988-1989 aura surtout été une année de coordination, de suivi des réalisations de développement et de préparation à la mise en œuvre des systèmes du palier II. Ces travaux visent le remplacement, en septembre 1990, de l'actuel système de taxes à la consommation.

À la suite des travaux de définition et d'orientation proposés au palier I, les principales réalisations, durant cette année financière, ont porté sur la gestion du développement systémique et opérationnel des projets de la cible centrale (comptabilité, enregistrement, interfaces générales, formulaires de paiement, encaissement et saisie, systèmes connexes) et des autres projets sectoriels (système intégré d'aide à la gestion, aide à la vérification, microfilm et images numérisées).

En préparation de la mise en œuvre des systèmes du palier II, les principaux cycles opérationnels ont été décrits et une stratégie appropriée a été élaborée en collaboration avec les directions générales concernées.

Le Bureau de la refonte a amélioré ses outils de planification et de suivi des projets, en vue de mieux mesurer l'évolution des travaux. À cette fin, il a produit, sur une base régulière, un échéancier général des activités, des indicateurs de performance et un rapport de progression des travaux du palier II.

À la veille de l'implantation des nouveaux systèmes et de façon à faciliter les changements apportés, un souci particulier a été accordé à l'environnement humain et opérationnel de ceux et celles qui auront à vivre ces transformations. À cette fin, une politique ministérielle et un guide d'interventions ont été publiés dans le but d'assurer la prise en charge du développement de l'environnement humain et opérationnel concurremment avec le développement des systèmes informatiques. Ce guide d'interventions a été transmis à tous les gestionnaires du Ministère en février 1989, à l'occasion de réunions d'information. Ensuite, le Bureau de la refonte a mis en place les mécanismes nécessaires pour donner suite aux objectifs touchant l'environnement humain et opérationnel.

Au plan de l'information, la consultation auprès des représentants syndicaux s'est poursuivie dans le cadre du comité de relations syndicales-refonte, du comité de changement technologique et des sous-comités formés pour favoriser leur participation à la refonte. D'autre part, plusieurs projets de communication ont fait connaître la refonte à l'ensemble des employés du Ministère : *l'Info refonte projets*, bulletin qui s'adresse aux employés touchés particulièrement par un projet ; *l'Info refonte gestion*, projet destiné uniquement à l'ensemble des gestionnaires ; des articles dans la « Chronique refonte » du journal interne *L'Entrevous* ; un bulletin spécial *Dernière heure* sur le lancement du guide et un dépliant synthèse sur la politique et le Guide d'interventions en matière d'environnement humain et opérationnel.

Toutes ces activités de communication font partie du plan de communication du Bureau de la refonte et des plans d'information élaborés pour chacun des projets.

Élément 5 — Services au public

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a principalement pour tâche de renseigner les particuliers, les entreprises et le public en général sur les droits que leur confèrent les lois fiscales du Québec de même que sur les obligations qu'elles leur imposent.

Cette direction générale se compose d'une Direction de la planification, de la coordination et des méthodes, de neuf directions des services aux clientèles réparties dans les diverses régions administratives du Québec, d'une Direction des communications et d'une Direction des formulaires.

Services aux clientèles

Durant l'exercice terminé le 31 mars 1989, les directions des services aux clientèles ont répondu à plus de 3 141 000 demandes de renseignements formulées en personne, au téléphone ou par courrier. Il est à souligner que les demandes verbales de renseignements ont reçu une réponse immédiate dans plus de 90 % des cas et qu'on a répondu aux demandes formulées par écrit dans un délai de quelques semaines. Cela, grâce à la polyvalence et à la productivité de l'effectif.

Les bureaux permanents et provisoires de la Direction générale des services au public et à l'entreprise font l'objet d'un tableau de statistiques, à la partie III de ce rapport, indiquant le nombre de visiteurs, d'appels téléphoniques et de lettres reçus durant l'exercice 1988-1989.

Trois autres réalisations des Services aux clientèles méritent d'être signalées.

La première a été l'extension du programme de bénévolat à plusieurs villes. Ce dernier avait été restreint à Montréal, Laval et Saint-Hubert l'année précédente. Ce programme consiste à recruter et à former des bénévoles qui acceptent d'aider les particuliers qui, pour des motifs d'ordre physique ou pécuniaire, ne peuvent se prévaloir des services que dispense normalement le Ministère au public lorsque vient le temps de produire les déclarations de revenus. Au cours de la période de pointe de l'impôt, plus de 1 600 bénévoles ont ainsi aidé 23 919 contribuables à bien remplir leur déclaration de revenus, dans les villes de Sherbrooke, Trois-Rivières, Québec, Montréal, Sept-Îles, Rimouski, Rouyn-Noranda, Jonquière et Sorel.

Durant la même période, les Services aux clientèles ont mis sur pied des bureaux provisoires de renseignements visant à fournir une assistance plus efficace et facilement accessible à la population des villes de: Alma, Dolbeau, Saint-Georges, Thetford-Mines, Laval, Saint-Hyacinthe, Causapscal, Chandler, Gaspé, Îles-de-la-Madeleine, Matane, New-Richmond, Val-d'Or, Baie-Comeau et Drummondville.

La troisième réalisation a été la présentation de quelque 250 séances d'information portant sur toute une gamme de sujets d'ordre fiscal, auxquelles ont participé environ 6 000 citoyens désireux de se renseigner sur des sujets aussi variés que l'impôt sur le revenu, les taxes à la consommation, les programmes socio-fiscaux, etc. Une dizaine de ces séances d'information ont pris la forme de participations à des émissions de radio et de télévision atteignant des milliers d'auditeurs. Mentionnons finalement que 92 de ces sessions d'information ont été organisées pour le bénéfice de futurs retraités de la Fonction publique et d'organismes parapublics.

Communications

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Direction des communications a conçu et mis en œuvre des programmes d'information, de publicité et de relations publiques ayant pour objet de faire mieux connaître aux clientèles que dessert le Ministère ses lois, règlements et procédures de même que les services qu'il met à leur disposition.

Cette direction a été particulièrement active durant la période de pointe de l'impôt. Elle a, par exemple, coordonné la préparation d'une émission de télévision d'une durée de deux heures, diffusée le 5 mars 1989 sur tout le réseau TVA. Au cours de cette émission, le ministre du Revenu, M. Yves Séguin, a expliqué aux téléspectateurs comment remplir correctement leur déclaration de revenus. Il est à signaler qu'il fut secondé dans cette tâche par le personnel préposé aux renseignements qui était de service, ce dimanche-là, à Québec et à Montréal, pour répondre aux appels téléphoniques des téléspectateurs durant toute la durée de l'émission.

En plus de participer aux travaux visant à simplifier le langage utilisé dans les formulaires d'impôt et de rendre leur présentation visuelle plus attrayante, la Direction des communications a planifié et réalisé des campagnes de publicité traitant des sujets suivants: le nouveau formulaire simplifié de déclaration de revenus, la création du programme de remboursement anticipé mis à la disposition des contribuables réclamant des remboursements de 800 $ ou moins, les avantages de poster tôt la déclaration de revenus, l'ouverture de bureaux provisoires de renseignements, le programme des bénévoles et les abris fiscaux. Cette direction a aussi coordonné la publication d'un cahier spécial dans tous les quotidiens du Québec en vue d'aider à connaître les changements dont devaient tenir compte les contribuables en remplissant leur déclaration de revenus.

En plus de répondre aux demandes de renseignements et d'entrevues provenant des médias imprimés et électroniques, la Direction des communications a organisé une conférence de presse ministérielle portant sur le nouveau formulaire simplifié d'impôt et les remboursements anticipés. Elle a de plus rédigé et diffusé plusieurs communiqués de presse et des publications de diverses natures traitant des activités du Ministère. Signalons aussi la rédaction ou la mise à jour d'une quinzaine de brochures et de dépliants, en versions française et anglaise, dans le but de renseigner des clientèles particulières sur des sujets d'intérêt pour elles. Les clientèles cibles visées, en 1988-1989, furent les retraités, les familles et les personnes handicapées.

La Direction des communications a aussi coordonné la participation du Ministère à 11 salons ou expositions tenus à Québec, Montréal, Beauport, Trois-Rivières, Baie-Comeau, Roberval et Hull.

Elle a parachevé la mise sur pied de Services linguistiques, spécialisés dans la révision et la traduction de textes, afin d'améliorer la qualité de la langue au Ministère.

Mentionnons finalement que la Direction des communications a participé à la refonte des systèmes administratifs du Ministère et aux programmes mis en œuvre par la Direction générale de la vérification en vue de lutter contre la fraude fiscale dans les domaines du tabac, des carburants et des boissons alcooliques.

Formulaires

La Direction des formulaires a été l'objet de transformations importantes au cours de l'exercice 1988-1989. Il y eut des mutations aux échelons administratifs, la révision du mandat de cette direction et une restructuration administrative de même que l'amorce d'une informatisation plus poussée.

Le nouveau mandat de la Direction des formulaires précise qu'elle participe à des comités multidisciplinaires lors du développement, de l'implantation ou de l'entretien des systèmes administratifs. Elle conseille les directions générales en matière d'imprimés, qu'il s'agisse du contenu ou de la forme. Cette direction est ainsi le maître d'œuvre de la politique touchant la gestion, la conception et la production des formulaires administratifs requis par le Ministère. De plus, elle analyse, conçoit et produit les formulaires puis en établit la classification. C'est à elle qu'incombe la tâche de produire tous les nouveaux formulaires requis à la suite des amendements apportés aux lois administrées par le ministère du Revenu et de l'adoption de nouvelles lois ou mesures proposées dans le discours sur le budget du ministre des Finances. Elle valide également la pertinence et l'utilisation des formulaires administratifs avant toute création, modification, réimpression ou destruction.

La Direction des formulaires planifie et coordonne l'obtention de toutes les approbations requises, après avoir recueilli, analysé et appliqué les commentaires des directions générales. Elle établit les normes de production des fac-similés et des formulaires informatisés produits par des prologiciels. Responsable du budget de l'ensemble des imprimés du Ministère, la Direction des formulaires planifie, coordonne et contrôle les achats d'imprimés, veillant à la réalisation des mandats confiés et à la qualité du produit. Finalement, elle entrepose et gère les inventaires des imprimés dont elle assure la diffusion aux clientèles internes et externes du Ministère.

Cette direction a été subdivisée en deux services en 1988-1989: celui de la conception et celui de la logistique.

En résumé, le Service de la conception est responsable de la création, de la rédaction et de la mise à jour des principaux formulaires du Ministère, notamment de l'ensemble des guides, formulaires et annexes reliés à la déclaration de revenus des particuliers, et de l'ensemble des guides, relevés et formulaires requis par les employeurs, de même que des formulaires d'impôt utilisés par les corporations. Ce service veille aussi à la conception de tous les formulaires requis par les mandataires du Ministère de même que par le Ministère pour son usage interne.

En bref, le Service de la logistique assume la responsabilité de la coordination ministérielle de l'ensemble des tâches de production de quelque 2 000 formulaires internes et externes du ministère du Revenu. Il négocie les engagements contractuels avec les fournisseurs selon les règlements, veille au respect des calendriers de production, au maintien de la qualité du produit, au contrôle des coûts, à la gestion des inventaires et au bon fonctionnement des systèmes de diffusion. Ce service compte aussi une Division de la réception et de la distribution qui gère les entrepôts du Ministère à Sainte-Foy et à Montréal, tout en tenant compte des besoins et des demandes des diverses clientèles et de la programmation établie.

En plus des améliorations précitées, la Direction des formulaires a entrepris un programme d'acquisition d'équipement d'édition électronique, lequel lui permettra d'effectuer à l'interne un fort pourcentage de travaux d'impression requis par le Ministère. En plus de servir ses clientèles plus efficacement et rapidement, cette informatisation plus poussée devrait produire des économies intéressantes.

Une autre des principales réalisations de la Direction des formulaires, durant le dernier exercice, a été le rôle de premier plan joué dans la simplification des formulaires de déclaration de revenus des particuliers. Conformément à l'objectif ministériel, le formulaire « simplifié », maintenu à deux pages seulement à remplir, a tout de même été révisé de façon à pouvoir être utilisé par plus de 75 % des 4 000 000 de contribuables québécois. La présentation graphique des formulaires, des guides et des annexes de même que la phraséologie utilisée ont été améliorées de façon à rendre ces documents plus faciles à lire, à comprendre et à utiliser. Évidemment, la mise en disponibilité du formulaire simplifié chez tous les dépositaires a nécessité l'impression de quantités beaucoup plus élevées de même que la location d'un entrepôt supplémentaire, à Ville Saint-Laurent, durant six mois, ce qui a augmenté les coûts. Il est toutefois prévu que cela aura contribué sensiblement à atteindre l'objectif ministériel de simplifier les formulaires du Ministère et d'en améliorer la qualité, et à aider les contribuables québécois à s'acquitter plus facilement de leurs devoirs fiscaux.

2.2 Programme 02: Supplément au revenu de travail

Ce programme est rattaché au secteur des régimes de sécurité du revenu. Son administration est confiée à la Direction générale des opérations.

Institué en 1979, le supplément au revenu de travail vise à fournir une aide financière aux familles et aux personnes seules qui ont un certain revenu de travail mais dont le revenu total est inférieur à un

montant déterminé à chaque année par le Gouvernement. Un des principaux objectifs de cette mesure est d'inciter les bénéficiaires à demeurer sur le marché du travail. Au cours de l'exercice 1988-1989, des prestations représentant une valeur globale de 4 824 500 $ ont été versées à 8 268 bénéficiaires. Ces prestations ont été versées les 15 août, 15 septembre, 15 décembre 1988 et le 15 mars 1989.

2.3 Programme 03: Remboursement à certains travailleurs autonomes d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec

Ce programme, administré par la Direction générale des opérations, se rattache au secteur des régimes de sécurité du revenu. Il a toutefois cessé de s'appliquer à compter de l'année d'imposition 1988.

Au cours de l'exercice 1987-1988, un montant global de 167 711 $ a été remboursé en vertu de ce programme.

2.4 Programme 04: Contrôle des jeux de hasard et des courses

La Régie des loteries et courses du Québec administre ce programme en vertu de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement. Elle soumet à l'Assemblée nationale son propre rapport annuel.

Partie III

Tableaux de statistiques administratives

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1988-1989

Programme	Montant (000 $)[1] 1988-1989
Programme 01 — Administration fiscale	284 258,1
Programme 02 — Supplément au revenu de travail	4 845,0
Programme 03 — Remboursement à certains travailleurs d'une partie de leur contribution au Régime de rentes du Québec	140,0
Programme 04 — Contrôle des jeux de hasard et des courses	2 772,0
Total	**292 015,1**
Moins: crédits permanents	45 854,1
Crédits votés	**246 161,0**

1 Crédits dont disposait le Ministère au 31 mars 1989

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1988-1989

Catégorie	Montant (000 $)[1] 1988-1989
— Traitements: employés permanents	131 156,0
— Traitements: employés occasionnels	30 314,5
— Transport et communications	21 534,0
— Services professionnels et administratifs	8 359,5
— Dépenses permanentes — mandataires	6 924,6
— Entretien et réparations	2 771,8
— Loyers	31 537,0
— Fournitures et approvisionnement	9 624,1
— Matériel et équipement	954,3
— Autres dépenses	144,2
— Dépenses permanentes — intérêts	30 647,7
— Dépenses de capital	3 166,0
— Dépenses de transfert	5 045,1
Total	**282 178,8**

1 Ces données, même si elles sont considérées comme définitives, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

3.3 Clientèles desservies par le ministère du Revenu, exercice 1988-1989

Clientèles	Nombre 1988-1989
Particuliers[1]	4 248 439
Corporations[2]	210 895
Employeurs[2]	217 603
Bénéficiaires:	
Supplément au revenu de travail[3]	9 645
Remboursement d'impôts fonciers[4]	498 860
Allocation pour enfants de moins de six ans[4]	318 588
Logirente[5]	48 725
Mandataires[6]:	
Vente au détail	251 050
Carburants	7 800
Tabac	976
Télécommunications	346
Repas et hôtellerie	26 143

1 Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition

2 Au 31 mars 1989

3 Les demandes acceptées selon les listes de l'informatique du Ministère, au 31 mars 1989

4 Selon l'émission des avis de cotisation

5 Estimation des données jusqu'à la fin du programme

6 Au 31 décembre 1988

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1987-1988 et 1988-1989

	Montant (000 000 $)[1] 1987-1988	1988-1989
Revenus fiscaux		
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	9 561,8	10 065,6
Corporations[2]	1 472,0	1 580,8
Successions	(,9)	2,3
Total	**11 032,8**	**11 648,7**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	4 016,3	4 281,2
Carburants	1 183,9	1 224,3
Tabac[3]	531,8	554,5
Repas et hôtellerie	402,7	433,0
Télécommunications	139,2	145,4
Publicité électronique	9,8	10,9
Total	**6 283,7**	**6 649,3**
Autres sources		
Boissons alcooliques	50,2	51,4
Opérations forestières	14,4	26,6
Pari mutuel	26,8	23,2
Frais de licences, autres droits et autres frais de permis	17,7	19,1
Total	**109,1**	**120,3**
Revenus divers		
Intérêts	157,3	149,7
Frais de perception	28,8	28,5
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	28,2	33,2
Total	**214,3**	**211,4**
Total des revenus	**17 639,9**	**18 629,7**
Contributions		
Fonds de l'assurance-maladie	2 062,3	2 146,9
Régime de rentes	1 875,9	1 985,0
Total	**3 938,2**	**4 131,9**
Total global	**21 578,1**	**22 761,6**

1 Ces montants, même s'ils sont considérés comme définitifs, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

2 Comprend l'impôt sur les profits, la taxe sur le capital, la taxe sur les lieux d'affaires, l'éducation et les valeurs mobilières.

3 Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1987-1988 et 1988-1989

	Montant ($)[1]	
Provenance	**1987-1988**	**1988-1989**
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	1 430 501	1 798 222
Corporations	164 831	188 595
Successions	1 284	775
Total	**1 596 616**	**1 987 592**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	51 158	36 123
Carburants	36 987	37 548
Tabac	4 883	4 554
Repas et hôtellerie	446	301
Autres	150	106
Total	**93 624**	**78 632**
Autres sources		
Opérations forestières	1 877	1 742
Autres droits et frais de permis	712	609
Total	**2 589**	**2 351**
Total global	**1 692 829**	**2 068 575**

3.6 Encaissements à la fin des exercices financiers 1987-1988 et 1988-1989

Provenance	Nombre	Montant (000 000 $)	Nombre	Montant (000 000 $)
	1987-1988		1988-1989	
Impôt des particuliers	2 239 521	1 798,8	2 263 302	1 962,1
Retenues à la source	2 367 497	13 384,2	2 539 415	14 074,1
Impôt des corporations	599 682	1 652,3	622 725	1 806,6
Taxe de vente	1 079 246	4 046,4	1 076 572	4 356,0
Carburants	21 737	1 209,0	21 671	1 267,6
Repas et hôtellerie	232 413	401,6	235 006	435,9
Tabac	2 336	667,7	2 332	657,6
Télécommunications	3 177	137,0	3 367	145,0
Publicité électronique	1 383	10,0	1 562	10,8
Successions et dons	512	4,9	298	4,2
Pari mutuel	777	27,2	753	23,0
Autres	6 693	341,5	7 564	386,0
Total	**6 554 974**	**23 680,6**	**6 774 567**	**25 128,9**

3.7 Avis de cotisation émis en 1987-1988 et en 1988-1989

	Nombre	
	1987-1988	1988-1989
Impôt sur le revenu des particuliers		
Avis originaux[1]		
Remboursement	2 803 517	2 972 251
Solde impayé	598 446	581 087
Néant	697 503	695 101
Total[2]	**4 099 466**	**4 248 439**
Nouveaux avis		
Remboursement	77 660	103 416
Solde impayé	106 924	114 569
Néant	8 009	8 626
Total[2]	192 593	226 611
Total des avis[2]	**4 292 059**	**4 475 050**
Impôt sur le revenu des corporations[3]		
Total	**206 167**	**202 428**
Total global	**4 498 226**	**4 677 478**

1 Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition

2 Données du traitement mécanisé de mars à février

3 Déclarations originales et modifiées

3.8 Comptes débiteurs nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1988 et au 31 mars 1989

Provenance	Montant (000 $)	
	Au 31 mars 1988	Au 31 mars 1989
Employeurs[1]	87 401	82 148
Particuliers[1]	341 303	300 714
Corporations[1]	81 821	48 834
Successions[2]	5 712	7 453
Mandataires (taxes à la consommation)[1]	131 072	111 507
Autres[3]	7 400	24 619
Total	**654 709**	**575 275**

1 Ne tient pas compte des ajustements de fin d'exercice.

2 Montant brut

3 Dons, licences, Régie des loteries et courses, transferts de terrains, valeurs mobilières, etc.

Note : Aux fins de la préparation des comptes publics du Gouvernement, les montants d'impôts retenus à la source et de taxes perçues en mars, montants remis en avril par les employeurs et les mandataires, sont considérés comme des comptes débiteurs de l'exercice précédent.

3.9 Nombre de visiteurs, d'appels téléphoniques et de lettres reçus dans les bureaux de la Direction générale des services au public et à l'entreprise, exercice 1988-1989

Bureaux	Nombre de visiteurs	Nombre d'appels	Nombre de lettres	Total
Sainte-Foy	65 372	427 661	99 191	592 224
Montréal	376 568	1 122 393	171 211	1 670 172
Hull	22 558	107 948	3 326	133 832
Jonquière	10 730	104 487	5 584	120 801
Rimouski	11 491	99 533	3 614	114 638
Rouyn-Noranda	13 582	59 268	4 193	77 043
Sherbrooke	21 435	152 907	6 529	180 871
Trois-Rivières	16 584	112 726	3 659	132 969
Sept-Îles	6 194	39 261	1 658	47 113
Sorel	10 073	30 819	1 352	42 244
Québec	29 446	S/O[1]	S/O[1]	29 446
Total global	**584 033**	**2 257 003**	**300 317**	**3 141 353**

1 Les appels et la correspondance sont acheminés au bureau de Sainte-Foy.

3.10 Indicateurs d'efficience, exercices financiers de 1983-1984 à 1988-1989

Indicateur	1983-84	1984-85	1985-86	1986-87	1987-1988	1988-89
Coût par 100 $ perçus[1]	1,43 $	1,26 $	1,24 $	1,18 $	1,15 $	1,18 $
Coût global[2] par 100 $ perçus[1]	1,75 $	1,51 $	1,36 $	1,29 $	1,27 $	1,28 $

1 Les coûts de perception ne tiennent pas compte des pertes pour mauvaises créances.

2 Le coût global inclut les frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais font l'objet du tableau 3.11.

3 En 1988-1989, le service de la téléphonie est passé du budget du ministère du Revenu à celui du ministère des Communications.

3.11 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1987-1988 et 1988-1989

Ministère ou organisme	Montant $	
	1987-1988	1988-1989
Ministère des Finances		
Service de la comptabilité	600 000[1]	624 000[1]
Ministère de la Justice		
Contentieux	1 622 300	1 715 900
Ministère des Communications		
Téléphonie	5 015 000	—[2]
Reprographie	—	—
Publicité	—	—
Office des ressources humaines (à titre d'employeur)		
Régime de rentes du Québec	2 194 956	2 437 077
Fonds de l'assurance-maladie	4 935 116	5 162 467
Assurance-chômage	3 769 703	3 926 981
Assurances	354 157	344 872
Fonds d'accident (CSST)	352 457	604 655
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	6 237 571	7 443 076
Total	**25 081 260**	**22 259 028**

1 Dépenses approximatives

2 En 1988-1989, le service de la téléphonie relevait du budget du ministère du Revenu.